

採購案號：1034002004

勞動部勞動力發展署 103 年度委託研究計畫  
外籍看護工外展看護服務試辦計畫成效及影響評估  
期末報告

計畫執行單位：致理技術學院

計畫主持人：蕭晴惠（致理技術學院財務金融系副教授）

協同主持人：林國榮（致理技術學院國際貿易系教授）

研究人員：成之約（國立政治大學勞工研究所教授）

計畫顧問：陳惠姿（輔仁大學護理學系副教授）

\*本研究受勞動部勞動力發展署補助

中華民國 104 年 1 月 25 日

## 計 畫 摘 要

本計畫主要研究目的旨在針對「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」建構適切之成效評估指標，並運用試辦機構之執行成效，分析各試辦機構成功與否之影響因子，作為後續規劃全面開放辦理之政策參考。

本計畫採用德菲法以CIPP架構進行外展看護計畫試辦機構整體績效指標之建置，經過數回的修正建議，最後得到(1)背景評鑑 7 項指標，(2)輸入評鑑 8 項指標，(3)過程評鑑 11 項指標，(4)結果評鑑 14 項指標，共計 40 項指標。

另外，本計畫舉辦三場焦點團體座談會，分別邀請外展看護服務試辦計畫案主、其他照護方式家庭、專家學者、試辦機構、潛在試辦機構，針對外展看護服務試辦計畫辦理現況討論其所遭遇問題、解決方案及未來展望等。各場座談會所得結論如下：

### (一) 「外展看護服務試辦計畫」案主對於本計畫之彙整意見

1. 案主對於本試辦計畫之試辦機構及其服務人員評價極高
2. 案主對於外展服務人員頻繁更換模式較不能適應
3. 結案案主多是以外展服務填補外籍家庭看護工申請等待期
4. 外展服務宜與現有的長照服務項目相互結合

### (二) 其他照護模式案主對於外展服務試辦計畫之彙整意見

1. 外展服務試辦計畫知曉度有待加強
2. 外展服務試辦計畫的訂價無市場競爭力
3. 現有巴氏量表過嚴，有使用外展服務意願的家庭不符資格
4. 外展試辦計畫應該有更客製化的服務方案，且有優惠訂價

### (三) 試辦機構對於外展服務試辦計畫之回饋意見

1. 外展「共聘」制度結合現有長照服務，形成走動式服務，成效佳
2. 本試辦計畫可提供外勞工時與外勞本身期待不同
3. 本試辦計畫吸引青年人才投入照護工作
4. 外展服務人員素質高，但可能要求轉換雇主或工作，造成機構浪費

訓練成本

5. 人力成本與管理風險高，以致於訂價無法下降

#### (四) 影響潛在試辦機構投入外展服務的主要因素

1. 外勞管理成本與管理風險高
2. 「小規模多元經營」模式可提升外展辦理意願
3. 政府的外勞政策穩定性
4. 外勞來源國及仲介費用
5. 試辦地區所在位置為都會區或偏鄉

再者，本計畫以問卷調查法瞭解外展看護服務試辦計畫案主對於該計畫之滿意度及相關建議，另外亦調查聘有外籍家庭看護工者，對於外展看護服務試辦計畫的知曉度及接受度，最後以問卷方式針對試辦機構瞭解其辦理外展看護服務試辦計畫的成效、困難及未來展望，並以前述所建構之 CIPP 績效評估指標設計自評問卷瞭解其對於執行成效的自我評估。

綜整質量化研究結果，本計畫提供外展看護服務試辦計畫之改進建議，並提出成功模式下，在財務、組織管理、人力、行銷宣傳等不同面向應具備之條件，並針對外展看護服務試辦計畫與我國長期照顧政策銜接配合，提出具體政策建議。以下為本研究所提出之政策建議：

#### (一) 外展看護計畫成功模式之建議

##### ● 財務面

1. 以多元化經營模式填補外展服務計畫之財務缺口
2. 結合套餐優惠收費模式擴大外展案源，達成損益平衡
- 3.
4. 建議可依照護密度區分不同級別而有不同收費標準

##### ● 運作管理機制

1. 外展服務仍以都會區較可能推動成功，偏鄉需有輔助交通工具
2. 以「共聘」方式推動走動式服務為其主要方向

- **宣導策略**

1. 建議在醫院、長照中心設有服務窗口或文宣資料
2. 建議在里長服務處提供相關資料與諮詢
3. 便利商店提供聯繫窗口
4. 充分利用網路資源加強宣導

- **照護人力**

1. 吸引青年族群的人力投入
2. 吸引新住民族群的人力投入

- **相關配套措施**

1. 加強宣導不是每位長者都需要 24 小時照護人力的觀念
2. 妥適輔具的提供與補助
3. 建議採小區域試辦放寬外籍看護工外展服務資格
4. 建議開放辦理外展服務計畫的機構可投入外籍家庭看護工訓練

**(二) 多元聘僱模式與我國長期照顧政策銜接配合之綜整性建議**

1. 部會橫向整合的迫切性
2. 建立以「社會企業」為主體之照護產業體系
3. 藉由健康促進，降低失能比率，追求長照資源效用極大化
4. 照護人力的培養與職涯體系的建立
5. 結合科技化的照護系統
6. 執行我國長照資源的總盤點
7. 建立妥適的外籍看護人力聘僱制度
8. 建立妥適的外籍看護訓練制度及勞動條件
9. 完整長照體系應讓全民充分知曉
10. 開拓多樣化的照顧人力與服務文化
11. 長照體系涵蓋面應全面性考量

關鍵字：外展看護服務試辦計畫、外籍看護工、德菲法、CIPP 評鑑模式

## **Abstract**

The main purposes of this study are to develop the structure of performance indicators to evaluate “Foreign Care-givers Outreach Caring Service Pilot Project,” and also try to find a success mode through investigating the performance of various pilot institutes. Accordingly, the researchers provide some suggestions for future policy making.

This study employed Delphi method to establish a CIPP structure of performance indicators. Through several corrections, the results of 40 indicators was obtained including 7 indicators for context evaluation, 8 indicators for input evaluation, 11 indicators for process evaluation and 14 indicators for product evaluation.

3 focus group discussion meetings was held for this study, including Outreach Caring Service Pilot Project participators, other caring mode families, professionals for this field, pilot institutes and potential pilot institutes. The conclusions of each meeting include as follows,

### **(1) Suggestions from Participants of Outreach Caring Service Pilot Project**

- Participants gave highly affirmation for care-givers and pilot institutes.
- Participants complained about care-givers frequent switch.
- Participants attended this project because of during the waiting period of foreign family care-giver.
- There should be more proper connections long-term caring system.
- Appropriate connections between outreach caring service project

### **(2) Suggestions from Other caring mode families**

- Outreach co-hiring mode connected with current long-term caring system will be a better way to run the project.
- Foreign caring-givers of this project request more working hours to earn more money.
- This project attracted more the youth to join.
- Foreign caring-givers of this project were headhunted because of their high

quality.

- The high price is due to high human cost and high management risk.

### **(3)The main factors for potential pilot institutes to join this project**

- High human cost and high management risk
- “Small scale, multi-operation” mode
- Government’s foreign labor policy
- Foreign labor sources and hiring commission.
- The locations of pilot institutes

The study also used 3 questionnaires to investigate their opinions of Outreach Caring Service Pilot Project participators, other caring mode families, and pilot institutes. On the other hand, self-evaluation questionnaires were filled by 4 pilot institutes to evaluate their performance of processing this project.

Accordingly, the researches provide the suggestions for a success mode for this project’s financial planning, organization management, human resources, and promotion skills. Furthermore, some suggestions about connections of outreach caring service and long-term caring system were also provided in this study.

### **(1)A success mode for Outreach Caring Service Pilot Project**

#### **Financing**

- Use strategy of diversification to make up the shortage of finance
- Use discount package pricing policy to create income
- Permission of pilot institutes involve foreign labor training
- Different pricing standard for different caring demand

#### **Management and Operation**

- This project is easier to operate in urban areas. Transport is needed in remote areas.
- Outreach co-hiring system is a better way for this project.

#### **Promotion**

- Hospital, long-term caring centers
- Community head offices

- convenience stores
- on-line/website promotion

### **Other Supplementary Measures**

- Co-training: 24-hour caring is not necessary for everyone
- Appropriate devices
- Loose the requirements of hiring foreign caring-giver in a small area
- Permission of pilot institutes involve foreign labor training

### **(2) Suggestions about connections between outreach caring service and long-term caring system**

- Horizontal coordinate of public sectors
- The idea of Social business for long-term caring
- Reduce the ratio of Disabled Elderly through health promotion
- To establish the career system for caring-givers
- Create a high-tech caring system
- Auditing of all resources for long-term caring system
- To establish an appropriate hiring system of foreign caring-givers
- To establish appropriate training system and labor conditions for foreign caring-givers
- Complete promotion policy for long-term caring system
- Diversified caring human resources and caring culture
- Universal dimensions should be involved in long-term caring system

**Keywords:** Outreach Caring Service Pilot Project, foreign care-givers, Delphi method, CIPP evaluation model

## 目 錄

壹、研究緣起與目的.....	1
貳、研究背景與文件資料分析.....	6
參、研究方法.....	61
肆、研究過程與資料分析.....	85
伍、研究發現與政策建議.....	192
陸、參考資料.....	208
【附錄 1】外籍看護工外展看護服務試辦計畫成效及影響評估-試辦機構.....	211
【附錄 2】外籍看護工外展看護服務試辦計畫成效及影響評估—使用家庭.....	216
【附錄 3】外籍看護工外展看護服務試辦計畫成效及影響評估-有看護需求家庭（聘請外籍家庭看護工家庭）.....	221
【附錄 4】外籍看護工外展看護服務試辦計畫成效及影響評估-試辦機構自評問卷.....	225
【附錄 5】第一場焦點團座談會會議紀錄.....	233
【附錄 6】第二場焦點團座談會會議紀錄.....	241
【附錄 7】第三場焦點團座談會會議紀錄.....	254
【附錄 8】外籍看護工外展看護服務試辦計畫成效及影響評估期中審查審查意見修正說明一覽表.....	260
【附錄 9】外籍看護工外展看護服務試辦計畫成效及影響評估期末審查審查意見修正說明一覽表.....	263

## 表 目 錄

表 2-1	瑞典、芬蘭、日本居家照顧服務比較一覽表.....	26
表 2-2	我國產業及社福外籍勞工人數—按開放項目及國籍分.....	35
表 2-3	我國鄰近國家或地區外籍看護工聘雇相關規定.....	46
表 2-4	台灣長期照顧服務現況.....	48
表 2-5	弘道老人福利基金會外展照護服務收費標準.....	52
表 2-6	弘道老人福利基金會照護服務人員一覽表.....	53
表 2-7	外展看護服務試辦計畫各試辦機構辦理狀況.....	57
表 3-1	CIPP四大評估面向所採用之研究方法.....	64
表 3-2	「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」初擬評估指標.....	65
表 3-3	量化調查規劃整理.....	73
表 3-4	審查通過外籍看護工外展看護服務試辦計畫試辦機構.....	76
表 3-5	CATI 電話訪問系統功能.....	79
表4-1	本計畫德菲法問卷參與學者專家.....	85
表4-2	第一次德菲法調查意見及修正內容彙整表.....	86
表4-3	第二次德菲法調查意見及修正內容彙整表.....	93
表4-4	德菲法修正後建構之外展試辦計畫績效評鑑指標表.....	99
表4-5	使用外展看護服務家庭受訪者基本特性統計表.....	122
表 4-6	有看護需求之受訪者基本特性統計表.....	124
表 4-7	目前外展看護服務使用情形.....	125

表 4-8	得知「外展看護服務」計畫的資訊來源管道.....	125
表 4-9	申請「外展看護服務」的項目.....	126
表 4-10	外展看護服務時間之外的其他照顧方式.....	127
表 4-11	「外展看護服務」服務提供者國籍.....	128
表 4-12	平均每週使用「外展看護服務」的時間.....	128
表 4-13	計費方式-依目前外展看護服務使用情形、照顧時間區分.....	129
表 4-14	計費方式-依服務提供者的國籍、家庭月收入區分.....	130
表 4-15	被看護者的服務需求項目-依有照顧需求時間區分.....	130
表 4-16	被看護者的服務需求項目-依居住地區區分.....	131
表 4-17	被看護者的服務需求項目-依家庭月收入區分.....	132
表 4-18	家中目前主要採行的看護方式.....	133
表 4-19	目前採行看護方式產生的困擾.....	133
表 4-20	被家人或親友以外的人照顧的時間-依居住地區區分.....	134
表 4-21	被家人或親友以外的人照顧的時間-依家庭月收入區分.....	134
表 4-22	外展服務提供者「看護技術」滿意度.....	135
表 4-23	外展服務提供者「工作態度」滿意度.....	135
表 4-24	外展服務提供者「工作情緒」滿意度.....	136
表 4-25	外展服務提供者「工作效率」滿意度.....	136
表 4-26	外展服務提供者「溝通」順暢度.....	137

表 4-27	外展服務提供者「整體表現」滿意度.....	138
表 4-28	外展服務提供者「整體表現」滿意度-依未來使用意願區分.....	138
表 4-29	對試辦單位「服務項目設計」滿意度.....	139
表 4-30	對試辦單位「收費計價方式」滿意度.....	140
表 4-31	對試辦單位提供「到府服務之照護人員」滿意度.....	140
表 4-32	對試辦單位提供「行政/督導人員」滿意度.....	141
表 4-33	對試辦單位「需求或問題反映，能即時處理或回應」的滿意度	142
表 4-34	試辦單位「定期到府上訪視」情形.....	143
表 4-35	試辦單位「依據被照顧者照護需要調整服務內容」情形.....	143
表 4-36	對試辦單位在「整體服務品質」的滿意度.....	144
表 4-37	雇用外籍看護工的困擾-依居住地區區分.....	145
表 4-38	雇用外籍看護工的困擾-依家庭月收入區分.....	145
表 4-39	外籍看護工「看護技術」滿意度.....	146
表 4-40	外籍看護工「工作態度」滿意度.....	146
表 4-41	外籍看護工「工作情緒」滿意度.....	147
表 4-42	外籍看護工「工作效率」滿意度.....	148
表 4-43	與外籍看護工「雇傭關係」滿意度.....	148
表 4-44	外籍看護工「中文溝通能力」滿意度.....	148
表 4-45	外籍看護工「整體表現」滿意度.....	150
表 4-46	未來使用外展看護服務的意願.....	150
表 4-47	外籍看護工「整體表現」滿意度-依未來使用意願區分.....	151

表 4-48	沒有意願繼續使用外展看護服務的原因.....	151
表 4-49	表 4-49 未來選擇「外籍看護」的意願.....	152
表 4-50	「外展看護服務計畫」知曉度.....	152
表 4-51	「外展看護服務計畫」對有照護需求家庭的幫助程度.....	153
表 4-52	未來申請「外展看護服務」意願.....	154
表 4-53	未來有意願申請「外籍看護服務」的原因.....	154
表 4-54	未來沒有意願申請「外籍看護服務」的原因.....	155
表 4-55	外籍看護工勞動條件提高後的續聘意願.....	156
表 4-56	對外展看護服務試辦計畫「宣傳效果」的期許.....	157
表 4-57	對外展看護服務試辦計畫「服務項目」的期許.....	158
表 4-58	對外展看護服務試辦計畫「收費標準」的期許.....	158
表 4-59	對外展看護服務試辦計畫「申請流程」的期許.....	159
表 4-60	對外展看護服務試辦計畫「人員安排方式」的期許.....	160
表 4-61	對外展看護服務試辦計畫「外籍人員素質」的期許.....	160
表 4-62	對外展看護服務試辦計畫「本籍人員素質」的期許.....	161
表 4-63	外展看護及長照項目結合的建議.....	161
表 4-64	外展使用者對「外展看護服務試辦計畫」的建議.....	161
表 4-65	外展使用者對「長期照護服務體系」的建議.....	162
表 4-66	對「外展看護服務試辦計畫」的建議.....	164
表 4-67	對「外展看護服務試辦計畫」的建議.....	165
表 4-68	外展看護服務計畫營運困難點.....	166

表 4-69	希望政府提供的協助.....	166
表 4-70	目前執行狀況滿意程度.....	167
表 4-71	持續辦理外展看護計畫意願.....	167
表 4-72	外展看護服務計畫專案收入.....	169
表 4-73	外展看護服務計畫專案支出.....	170
表 4-74	外展看護服務預期未來一年聘僱人力.....	171
表 4-75	外展看護服務計畫預期效益.....	171
表 4-76	規劃方案內涵充分彰顯本計畫特色情形.....	172
表 4-77	設計執行方案符合服務對象普遍需求情形.....	172
表 4-78	設立合理的階段量化及質化績效目標情形.....	173
表 4-79	設計方案內容達成設定目標之情形.....	173
表 4-80	機構相關服務經驗與支援資源有助於達成計畫之情形.....	174
表 4-81	政府鼓勵措施足夠情形.....	175
表 4-82	計畫措施具彈性，並能機動滿足照護需求之情形.....	175
表 4-83	組織運作與管理情形.....	176
表 4-84	服務方案設計流程情形.....	176
表 4-85	照護人員訓練機制情形.....	177
表 4-86	行政/諮詢人員訓練機制情形.....	178
表 4-87	經費收支機制情形.....	179
表 4-88	外展服務試辦計畫宣導策略情形.....	180
表 4-89	緊急/異常處理機制情形.....	180

表 4-90	調整/改善處理機制情形.....	181
表 4-91	照護人員福利措施情形.....	182
表 4-92	外展計畫外籍看護行蹤不明情形.....	182
表 4-93	外展計畫外籍看護與案主發生爭執情形.....	183
表 4-94	外展計畫外籍看護被案主投訴情形.....	183
表 4-95	外展計畫外籍看護之勞動條件較一般外籍家庭看護工改善情形	183
表 4-96	現行使用(或曾使用)外展看護服務之家庭問卷調查結果彙整表	184
表 4-97	有看護需求之家庭問卷調查結果彙整表.....	188
表 4-98	試辦機構問卷調查結果彙整表.....	190

## 圖 目 錄

圖 2-1	弘道老人福利基金會外展照護服務流程.....	51
圖 3-1	本計畫研究架構圖.....	64
圖 3-2	CATI 調查流程.....	80
圖 3-3	電訪資料處理流程.....	81

## 壹、研究緣起與目的

### 一、有關「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」<sup>1</sup>

為評估建立外籍看護工多元聘僱模式，以解決家庭照顧相關問題，並藉由非營利組織的訓練、督導及管理，提升照顧服務品質，勞動部於102年3月13日公告發布「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」，由有意願的非營利組織向勞動部提出申請，經專家學者、社會團體及相關部會代表審查通過後，由該非營利組織引進聘僱外籍看護工，指派至被看護者家庭從事日常生活照顧等相關事務工作。

我國自民國81年開放引進外籍看護工以來，引進人數快速成長，103年7月底已達214,362人，占外勞總人數52萬1,932 人中的41.1%。而現行外籍看護工聘僱模式，是由被看護者或其家屬擔任雇主，外籍看護工和被看護者同住，且提供長時間服務。由於工作與生活場域難以區隔，且生活、飲食習慣與我國一般家庭不同，因此出現家庭看護工與雇主彼此間溝通有障礙，常發生申訴、要求轉換雇主，或看護工行蹤不明等情事。其中，部分家庭的照護需求，因有家人分擔等因素，無需外籍看護工長時間照護，同時，為了減少外籍看護工工時過長（含待命時間）及前述雇主管理能力有限等問題，勞動部規劃建立更多元的聘僱模式，外籍看護工改由非營利組織聘僱，再外展至符合資格的被看護者家庭提供照顧服務。

因外展試辦計畫係屬創新的服務模式，事涉居家服務專業、被照顧者家庭使用習慣、機構管理能力等問題，故為確保服務品質，保障被看護者權益，外展試辦計畫規定，試辦機構資格以最近1年內曾受地方主管

---

<sup>1</sup> 本節參考「勞委會辦理外籍看護工外展看護服務試辦計畫」，台灣勞工簡訊季刊，第14期。

機關委託辦理居家照顧服務的財團法人、非營利社團法人或其他以公益為目的之團體為限。

試辦機構取得試辦資格後，須依法定申請程序向勞動部申請招募引進外籍看護工，並為外籍看護工辦理聘僱許可、居留證、定期健康檢查等相關事項。在管理端的部分，試辦機構須負責僱用外籍看護工所衍生的後續各項法定生活管理、入國通報及接受檢查等義務及繳納就業安定費等雇主責任，並安排外籍看護工定期接受在職訓練及進行服務督導。在服務提供端的部分，試辦機構依被看護者或其家屬的申請，簽訂服務契約（包括服務方式、服務費用及其他相關事項），指派本、外籍看護工至個案家中提供照顧服務，試辦機構並負責外籍看護工之住宿、交通。有關「服務使用端」的部分，依就業服務法第42條規定，因我國開放引進外國人來臺工作，不得妨礙本國人的就業機會、勞動條件、國民經濟發展及社會安定。故在「補充性」原則之前提下，為避免額外引進過多外籍看護工，影響本國照顧服務員的就業機會，外展試辦計畫規定，使用外展看護服務的被看護者，仍須符合聘僱外籍看護工之申請資格（即具有重度以上特定身心障礙項目之一者，或經醫療團隊專業評估，認定有照護需求者）。試辦經核准之非營利組織得採本國與外國籍看護工1:1人數比例，申請聘僱外籍外展看護工，指派運用本、外國人力至符合聘僱外籍家庭看護工資格之家庭從事日常生活照顧工作，並藉由非營利組織之訓練、督導及管理，提升照顧服務品質。其收費則回歸市場機制，依其申請的服務方式及服務時數，由服務使用者與非營利組織雙方議定之。

具體來說，依前述之「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」規定，試辦機構應辦理工作內容如下：

- (一) 辦理外籍看護工招募相關事項：依就業服務法第四十七條規定，以合理勞動條件在國內辦理招募，經招募無法滿足其需要後，就該不足人數向勞動部申請招募許可，並引進或承接外籍看護工。
- (二) 辦理外籍看護工聘僱相關事項：為外籍看護工辦理聘僱許可及居留證、入國健康檢查等事項。
- (三) 辦理外籍看護工管理事項：負擔僱用外籍看護工衍生之法定生活管理、入國通報及安排接受定期健康檢查等義務，並繳交就業安定費。
- (四) 提供日常生活照顧服務：依服務使用者申請，評估照護需要，並簽訂服務契約，指派外籍看護工前往符合本計畫資格之家庭從事被看護者日常生活照顧等相關事務工作。
- (五) 建立督導機制：
- 1.每3個月至少到宅訪視服務使用者1次，以瞭解服務使用者照護需要之變動情形及本國、外籍看護工之工作狀況。
  - 2.每3個月至少召開督導會議1次，以增進本國及外籍看護工照護能力。
- (六) 建立教育訓練機制：包含人員素質提升計畫、工作績效考核獎懲規定及服務結果評估策略等，並應每3個月至少安排本國及外籍看護工接受在職訓練1次。
- (七) 收費標準：依勞動部核定之外展看護服務試辦計畫書內容收費。
- (八) 製作相關紀錄，並定期更新，紀錄應保存10年以上，並遵行資料保密原則。紀錄內容如下：
- 1.財務紀錄：依會計原則詳實登錄收支帳目。
  - 2.個案紀錄：紀錄服務對象之接案、評估、照顧計畫、服務提供、督導、結案及其他應予記載之特殊事項，如用藥情形等。
- 勞動部推動外展試辦計畫，建立除了機構式照護模式及傳統聘僱外

籍看護工外，第三種聘僱服務模式以供民眾選擇，並希望促進照顧服務產業化，增加本國照顧服務員就業機會。外展試辦計畫之試辦期間3年，試辦期間為102年3月13日至105年9月13日，截至103年2月，總計有4家非營利組織經勞動部審查通過，其中弘道基金會已於102年5月30日經勞動部核准於新北市及臺中市辦理，廣恩老人養護中心已於103年1月16日經勞動部核准於新北市辦理；臺南弘福社區關懷協會已於103年4月2日經勞動部核准於臺南市辦理；另伊甸基金會預計104年於臺北市開始提供服務。

外展看護計畫屬試辦性質，為進一步檢視推動情形、瞭解具體成效，並持續改進外展看護計畫規定與執行方式，以研議具有可行性之政策方案，並藉由外展看護計畫找出試辦機構毋須尋求外部資源或政府補助，即可有效運用本國及外國人力提供民眾可負擔、品質好、符合照顧需求之成功服務模式，作為後續配合國內照顧服務體系發展，評估全面開放辦理之參據，遂針對本計畫建構適切之具體成效評估指標，並運用試辦機構之執行成效，及分析各試辦機構成功與否之影響因子，作為後續規劃全面開放辦理時，申請資格法制化之政策參考。

## 二、研究目的與工作項目

- (一) 蒐集綜整國內外有關(1)機構或非營利組織聘僱模式之看護工訓練及管理成效評估指標；(2)社區式走動服務模式或其他居家服務外展模式之整體成效評估指標等相關文獻資料。
- (二) 檢視本計畫試辦機構之整體執行現況，歸納並比較分析不同試辦機構試辦計畫之具體內涵，以及實際執行模式之差異處與優、缺點。
- (三) 建構具體成效評估指標，並運用於評估外展看護計畫試辦機構之

執行效益，以及分析影響各試辦機構成功與否之影響因子，供勞動部作為未來評估試辦機構經營成效之客觀標準。

- (四) 運用問卷調查，及透過焦點團體或座談會方式，針對服務使用家庭及試辦機構表示意見，並探討在試辦機構成功模式下，在財務(如服務計價方式)、組織管理、人力、行銷宣傳等不同面向應具備之條件，作為後續規劃全面開放辦理時，申請資格法制化之政策參考。
- (五) 依據研究結果，針對外籍看護工外展計畫與我國長期照顧政策銜接配合，提出具體政策建議。

## 貳、研究背景與文件資料分析

### 一、在家老化、在地老化的照護趨勢

#### (一) 在家老化、在地老化逐漸取代機構式照護

「在家老化」(aging in family)、「在地老化」(aging in place) 於 1960 年代起源於北歐國家，1970-1980 年代達到高峰，造就目前北歐國家完備的居家支持服務系統，1990 年代英國、加拿大、美國、澳洲和日本以此為長期照護改革的政策目標；「在地老化」的概念認為老人應有安全的居住環境、獨立自主的生活、參與社會生活活動、不必用遷移至照護機構來換取其所需的服務。

在家老化與在地老化不僅是國際趨勢，亦是我國長照十年計畫所預設的重要目標，其所要預防的就是使用者接受不當或過度的機構式照顧。事實上，西方國家早期對照顧機構的概念並非如今日那般地負面，將多種服務（住宿、健康照顧、預防保健、飲食、休閒活動）與專業人員聚集在同一個單位內，不僅可以同時服務更多人，更可保證服務的專業、效率與有效管理。只是機構式照顧容易讓人與社區環境產生隔離，使人們的生活型態異於一般民眾，加上機構內部環境設計偏向醫療取向，相對冰冷與缺乏溫馨，致使「去機構化」(de-institutionalization) 的理念逐漸受到推廣。因此，為了儘量讓人們能夠留在家中，政府開始建置各種居家與社區照顧服務體系，打造無縫隙的照顧服務網絡，確保使用者與家屬能獲得完善的生活支持。

國際間目前大力提倡在地老化、在家老化的理念，強調讓老人在熟悉的環境與社區中渡過晚年，間接促成非機構式照顧服務的興起，產生照顧的替代選擇，以美國為例，大約只有5%的老人住在護理之家，且有下滑的趨勢，其中85歲以上老人入住機構之下滑比例更是明顯(Jurkowski,

2008)。

居家照顧是非機構式照顧中最重要的一環，亦是我國近年來擴張最快的照顧服務項目，由字面上的意思，可以瞭解它是將照顧服務提供至受服務者家中，讓人們可以繼續在熟悉的環境中生活，避免入住照顧機構與社區產生隔離，並可兼顧維繫與家人及鄰里間的人際互動網絡。居家照顧除了服務老人與失能者外，亦可適度調節家庭照顧者的負荷與壓力，由於許多照顧者擔當照顧工作的時程與時間很長，使其面臨缺乏社會支持、人際互動及休閒學習生活的困境，透過居家照顧的協助，可以為照顧者提供暫時性的支持服務與協助，進而紓解其照顧負荷。

依據Jamieson (1991) 對居家照顧服務的界定，居家照顧包括三大核心照顧項目：護理服務、個人照顧及家事服務。由於三類服務具有不同專業領域區隔，其中護理服務被歸為居家健康服務，個人照顧與家事服務歸為社會照顧（蔡啟源，2000）。

依目前我國「老人福利服務提供者資格要件及服務準則」所列舉的居家照顧服務為例，則主要有兩大區塊：

家務服務：包含換洗衣物之洗濯及修補、服務對象生活起居空間之環境清潔、文書服務、備餐服務、陪同或代購生活必需用品、陪同就醫或聯絡醫療機構及其他相關服務。

身體照顧服務：包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡易被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務。

目前政府似乎仍將重心鎖定在如何擴大照顧服務員的就業率，其之所以受到如此的重視，除了照顧本身所能提供的服務外，另外一個重點或許在於它促進就業的工具性目的，隨著國內整體經濟表現下降，以及

失業率之增加，行政院經建會(現國發會)與內政部提出的「照顧服務福利及產業發展方案」發展目標即指出「全面開發照顧服務就業人力，同時減少違法進用外籍看護工，並以本國人力取代外籍看護工，以提升國內人力資源有效運用」，自「醫療保健及照顧服務業發展綱領及行動方案」開始，照顧服務人力的運用不僅關係到照顧供給面，還被賦予如何提升我國整體服務業產值與降低失業率的任務。

## (二) 在家老化與走動式居家照護服務<sup>2</sup>

據行政院統計資料顯示，台灣於2025年老年人口將占總人口數20%，即將邁入「超高齡社會」，同時也面臨出生比率降低、平均餘命提高及家庭結構改變等影響，從衛福部2012年長照需求調查資料顯示，年需長期照顧人口為67萬人，推估2021年長照需求人口為88萬人，未來將會面臨到銀色海嘯世代而伴隨龐大長期照顧需求。

此調查顯示約有7成民眾會選擇使用居家式照顧，包含(1)家人自行照顧、(2)政府居家服務或是(3)聘請外籍看護工，最大的原因是期待受照顧者仍可在熟悉的居家環境中生活得以終老，亦符合國際上在家老化的趨勢。

然而第一種照顧模式，若選擇家人自行照顧時，照顧者往往無法外出安心工作，同時更喪失了自身的生活品質，也須獨自承擔因長時間的照顧過程中所帶來的身心壓力；再者，以政府的長期照顧制度僅以被照顧者的基礎身體照顧需求為主，排除了全人以及家庭需求，且制度過於僵化、服務時間和內容限制多，導致固定、短時間的長期照顧服務無法滿足多元的家庭照顧需求；最後，若聘請外籍看護工雖已是台灣的社會常態，但聘請外勞需憑運氣，照顧品質也參差不齊，雇主還須負擔外勞

---

<sup>2</sup>此節參考黃翊珊(2013)，走動式照顧服務，弘道新北服務處半年刊。

的食宿及社會保險，更要承擔外勞行縱不明等責任。如何以更彈性的服務模式以因應需求，透過小區域服務提供，亦可活化社區內的資源網絡連結，讓零散的社區資源可以妥善被運用，建立起友善且多元的社區照顧服務網絡即是「走動式照護服務」的出發點。

「走動式照護服務」源起於北歐，特色是「定點、多次」，以責任制取代鐘點制，服務人員不住在家裡，而是依照長輩的需求，一天分多次到家裡協助，亦即服務人員以社區分區的概念，讓受照顧者在熟悉的居家環境中接受服務。

藉由「走動式」的服務提供，讓長輩可以持續居住在熟悉的居家環境中，接受最適切的照顧服務。由受過專業訓練的照顧服務人員，在固定幾位長照需求者間運用巡迴走動方式，如同蜜蜂般的來回提供照顧，短時間、多次數的彈性介入以協助長輩完成日常生活事宜，並針對服務使用者需求提供客製化服務，經由健康促進型的服務導入，讓長輩不再只是被動接受消極的照顧，而是可以接受積極性的照顧服務，延緩肢體、認知功能的退化情形。

另外，透過小區域走動式服務提供，可活化社區內的資源網絡連結，讓零散的社區資源可以妥善被運用，建立起友善且多元的社區照顧服務網絡。「走動式照顧服務」期待突破的是台灣長期照顧所面臨到的困境，讓家人不再獨自承擔龐大的照顧壓力，並因應家庭照顧而提供彈性的內容與時間，更能滿足多元需求。亦不用擔憂外籍看護工的照顧品質以及服務管理，讓家人可安心工作，家庭照顧者可以找回自己的生活品質與步調，同時提升全家人的生活品質與相處關係，使長輩能擁有舒適、有尊嚴的老年生活，即是走動式照護服務的特色與優點。

## 二、各國推動走動式居家照護服務現況<sup>3</sup>

### (一) 走動式居家照護服務模式發展趨勢

隨著全球老年化的時代來臨，老年及失能人口的快速增加，各國在老年照顧的發展，機構式照顧的支出也隨之遽增，造成各國政府財政上的沉重壓力。其中以保險支付醫療照顧服務的國家，如澳洲及德國等，由於需要長期照護的病人會長期占用急性病床，因而希望發展替代服務以節約醫療支出；以稅收支付醫療照顧服務的國家，如丹麥、瑞典等北歐各國，也以減少老人長期照護床位來節省開銷，因而轉而支援其他形式的長期照護措施。

另一方面，由被看護者家庭直接聘僱本國看護成本亦過於昂貴，且此舉等於將老年及失能照顧責任移轉回家庭，在各國多面臨人口組成老年化的現在，無疑加重人民負擔。因此，先進國家針對長期照護需求增加所採取的重大政策方向，多是強調照護資源比例的調整配置。從偏重機構式服務的照護，轉向「居家式」及「社區式」服務的發展，以減輕機構式服務的開銷。所謂「居家服務」即是藉由各項服務方案，以協助老人使其得以留在社區當中，繼續維持原有的生命角色，而且提供基本而非全部的協助，以增強老年人的生活技巧與獨立自主。

居家服務的執行方面，大多數國家的經費來源來自保險或政府稅收。如北歐國家中，瑞典的居家服務經費主要來自地方政府(占 75%)，中央政府約占 17%；芬蘭居家服務預算約 90%是由地方政府提供，10%由與地方政府簽訂契約的非營利組織提供服務。從以上各國的經驗參考，雖然每個人都有權力申請其所需要的服務，但除低收入戶外，個案都必

---

<sup>3</sup>本節摘錄顏瑋志(2013)，建立外籍看護工多元聘僱模式-淺談外展看護服務試辦計畫，勞工安全半年刊 102 年第 1 期。

須依其所得或家戶組成結構負擔部分居家服務費用，自付額約占總成本的 11%到 35%不等，換言之，居家服務並不是免費的福利。

居家服務在大多數歐洲國家都是委託非營利組織提供居家服務，但日本及美國已經開放護理之家等密集式照顧機構提供居家服務。

在收費項目及金額方面，收費制度的建立除必須確保對民眾提供的服務內容是否適當，亦需評估服務提供者所獲得的收入是否足以達成收支平衡。一般而言，收費標準可區分為「成本導向」及「績效導向」兩大原則，所謂「成本導向」意指委託單位（政府/國家）給付給服務提供單位的費用足敷其投入成本，此一作法隱含兩種意義，一是服務供給者並非無償不計報酬地提供服務，政府也不會讓其虧本經營；再者服務供給者不得趁人之危獲取暴利，政府只允許合理的利潤。而「績效導向」則是按照所提供的服務賺取利潤以支付成本開銷，此一作法著眼於建立競爭機制，短期內允許個別機構有超額利潤，冀求長遠的費用穩定，也就是所謂的服務產業化。

在地老化是大多數德國老人的心願，官方也希望老人能盡可能在家頤養天年，以減輕負擔。「獨立生活」是在地老化的基本條件，就算長照體系被保險人失能，透過居家照護的機制，老人也未必需要離開自己熟悉的環境和親友。德國長照保險在居家照護部分，提供現金給付、實物給付和混合給付，若失能老人是由家人、鄰居或朋友照顧，可由長照保險依照護理等級取得現金給付補助，讓具有照護需求的失能老人不須離開他熟悉的家。

德國的長照保險和健保一樣，全民都是保險對象，保險費率從 2013 年起調漲為 2.05%，由雇主與受雇人平均分擔，各為 1.025%；但被保險人若為無子女者，則個人所負擔之保險費須增加 0.25%，也就是 1.275%。

參考德國長期照護保險及日本介護保險對於居家服務的給付，其標準均為「績效導向」，也就是依據所提供的服務據以計算費用，德國居家服務依照長期照護被保險人的需求而定，收費標準再依據個案照護需求密集度而提高；另參考日本居家照護服務的補助基準額，係依照服務範圍、服務項目及服務時間計算，將服務範圍分為定點式及走動式兩項，服務項目則分為以身體照護為主及家事協助為主。

在照護人力方面，歐洲各國使用的外籍照護人力，多來自同是歐盟成員國的其他國家人民，依法本來就具有居留權，而日本實務上，除了日本僑民以外，目前並無自國外引進家庭看護工，此點與我國現況較為不同。

歐洲國家在照顧政策上以不同的速度走向市場化，整體而言，從過去傾向於反對市場制的立場，走向採取某種市場運作機制。在歐洲各國中，英國最早開始市場化，照顧系統內的各私營企業之間高度競爭，但同時政府訂立品質標準，由全國性的團體監督。與機構照顧總量減少的同時，居家照顧整體服務量增加，但使用者總數減少。也就是說，重度失能者才有資格享有高密度服務，輕度失能者需仰賴非正式照顧或自費購買服務。無論政府或私人都傾向於向營利機構購買服務，但也因為強調價格競爭，而導致服務人員低工資、高流動率。歐洲其他國家，包括北歐諸國，也緊跟英國，各自增加各種市場機制，包括購買服務、減稅、發放照顧津貼、發放服務券等，甚至僱用外籍看護住在家中。

## （二）北歐推動走動式居家照護服務現況

### 1.瑞典<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>本節參照彰化縣政府（2011），赴北歐考察老人福利服務計畫報告書。

在瑞典，老年人和身心障礙者的健康護理及照顧上分成三種不同等級：

- 1.地方性等級：全國共包括 290 個市政區，主要是著重在負責家庭的各項護理性服務。
- 2.區域性等級：全國共包括 21 個行政區，其負責範圍為提供健康及醫療的服務。
- 3.國家性等級：主要是負責在健保方面的立法及財政支出控制。

走動式居家照顧服務源自於北歐，屬於第一層級的地方性等級，目前由 290 個市的地方政府負責。對於老人及殘障人口的生活，政府會透過安裝輔助設備，使他們能夠透過簡單的居家護理設備而自理生活。因此，在北歐各國針對老年人和殘障者，在其自宅裡加裝專用的安全及技術性輔助設備，搭配走動式居家照顧服務的醫藥及看護助理到家服務的措施，使得這兩個族群的人在自己的家庭裡獲得最便捷的生活服務。北歐各國的完善老人福利，其相應而生的老年生活目標是：只有臨終前的兩星期，才躺到床上過日子。

強調人權及對於需求者之尊重一直為北歐福利的最大特色之一，在北歐老人是備受尊敬的族群，對於各種服務項目選擇提供的過程中，由老人自己決定服務之機構或人員，甚至由老人決定服務之項目。例如，在瑞典 65 歲以上的老人已占全國人口的 17%，是世界上擁有最多銀髮族的國家之一，2013 年時全國已有將近 185 萬的老年人口，而到了 2050 年，老年人口則預估高達約 245 萬人之多。

瑞典 93% 的老年人仍然住在家裡。行動不便的老年人可以依照個人需要提出增加及改善住家設備的要求，例如改建浴室、拆除門檻等，以方便繼續留在家裡（王品，2011）。

瑞典對於老人及殘障人口的生活，政府會透過安裝輔助設備，使他們能夠透過簡單的居家護理設備而自理生活。因此，在瑞典針對老年人和殘障者，在其自宅裡加裝專用的安全及技術性輔助設備，搭配醫藥及看護助理到家服務的措施，可使得這兩個族群的人，在自己的家庭裡獲得最便捷的生活服務。

居家照護服務是讓老年人能夠繼續留在家裡的重要措施，內容包括幫忙購物、打掃、煮飯、洗衣、護理等等。對於長期照護所需的人力，除了各地方政府所提供的公立單位，另一部份是由私人機關（居家服務公司）以其服務項目，向政府申請案件取得客源及政府補助，未來瑞典政府的長期照護政策仍將延續現有的實施政策，共同由政府單位和私人機構（居家服務公司）達到長期照護的目標。

開放私人機構經營老人照護業務，是希望通過競爭提高效率，瑞典各地方政府開始把越來越多為老人們提供的服務項目承包給私營公司（居家服務公司）經營。由於監管得力，私營公司的服務質量還是有保證的。

在制度上，市政府會依據地方大小，將市分為幾個區塊，以一個 10 萬人口的城市來說，居家照顧局大致會區分為 6 塊，全市負責居家照護的人員共約 2,500 人。每個區塊都設置「居服員工作站」，工作站會排好每位居服員的班表，儘量讓同一位老人有固定的居服員。如果需要夜間居服照顧，居服員也可以使用工作站的公務車出勤。工作站是居服員在到各個老人家工作前後的定點，讓居服員事先知道是否班表有所更動、也可以在工作站休息用餐；同時，工作站也提供居服員在職進修，並在遇到困難時提供協助。

每位老人居家服務的次數和範圍根據需要而定，且要得到市政部門的認可，有的是一個月只提供一次服務，有的則一天提供多次服務。

每天早上，居服員到工作站報到，換上居服員工作包與服裝，準備到各個老人家中工作；下班時則將工作包與工作服裝留在工作站，工作服裝由工作站統一清洗。這樣的設計是為了清潔，以免工作包被帶來帶去，把病菌帶到老人家裡。

每個居服員服務的家數與在每家服務的時間並不相同。例如，居服員一開始到第一位老人家裡，協助老人一大早的沐浴穿衣，在約一小時的服務後，騎腳踏車到第二家老人家裡協助打掃，再來則回到第一位老人家煮中餐，之後居服員再回工作站吃午餐。下午的第三家可能只需要購物服務，居服員就會在離開工作站時先去購物，將生活物品拿到第三家老人那裡後，再回到第一家協助老人用點心。因此，有的老人可能需要一日多次的服務，有的老人可能只需要兩週一次的打掃服務。由於市政府所劃出的區塊範圍都不大，所以每個居服員所服務的家戶之間，大約是腳踏車程 10 到 15 分鐘左右的距離，可以讓一位居服員服務很多家；或是重覆回到同一家提供服務。這樣的居服照顧包括白天與晚間，即使有的老人一天需要 8 次服務，也都能儘量安排由同樣兩位居服員到老人家裡服務。由於老人的老化是一個持續的進程，因此，老人及其家人也可以依老人的不同狀況再提出申請，以增加或減少居服照顧的時間與次數。

由於居服員是到老人家裡工作，為了減少在個別家戶工作的孤獨感，工作站所提供的團隊支持就更顯得重要。例如，一開始新的居服員要投入工作前，都先由有經驗的居服員帶領，一起到老人家裡服務，讓居服員之間有經驗傳承。如果需要協助服藥，也都由社區護士陪同，讓

居服員能學習上手。居服員每個月都有定期的在職進修，由社區護士提供照顧老人的相關知識與技巧。而社區護士也會定期跟隨居服員一起到老人家裡服務，一方面達到督導之效，另一方面也可以訪視老人的狀況。

瑞典的居家照顧員受市政府聘僱，薪資固定；透過政府妥善規劃與安排，居家照顧員平均每人就近服務約 10 家案主（有的為兩週一次的打掃、有的為一日多次的服務），家戶之間的距離大約單車車程 10 到 15 分鐘。

瑞典各地方政府負責提供的上述服務雖說帶有很大福利性質，但還是要收取一定的費用。收費標準根據接受家政服務老人的實際收入確定。因此，老人在申請家政服務時，還必須提供個人的收入資料。根據規定，老人們的收入不僅包括養老金，而且還包括退休後仍兼職的工資收入以及其他資本性收入。即使是最高標準的收費也遠遠低於市場收費標準。據估算，瑞典全國一年用於照料老人的金額已超過 1,000 億瑞典克朗，其中由老人們自己承擔的費用僅佔到 4%。

## 2. 芬蘭

芬蘭人口約五百三十萬，65 歲以上者在 2010 年已佔了 17.5%，早在 1950 年代末期 65 歲以上人口即已突破 7%，邁入聯合國所定義的高齡社會。其經濟發展的歷史與台灣有相似之處，1960 年代之前同樣都是以農業為主（芬蘭還加上森林業）、相對貧窮的國家，1960 年代末開始的工業化和都市化造成了經濟起飛，逐漸邁入現代國家之列。

### (1) 芬蘭照護系統的發展脈動<sup>5</sup>

#### ① 去機構化

芬蘭的老年照顧體系源自於十八世紀的濟貧系統，十九世紀末，政

---

<sup>5</sup>本節參考顧燕翎(2011)，芬蘭老年照顧政策轉型研究，財團法人婦女權益促進發展基金會委託研究。

府建造農莊式救濟院，收容貧苦、失能、精神病患、孤兒、遊民等，其中老人只占少數。之後老人比例增加，至 1940 年代，65 歲以上老人已超過半數，政府開始針對不同屬性的被收容者建造不同的收容中心。1982 年後，照顧機構開始獲得中央補助，1990 年代，老年服務最大宗的支出是機構照顧。2008 年老人收容中心屬於私營的僅占 12%。1993 年機構照顧減量，以照顧住宅取代，在照顧住宅內高密度的照顧服務可到達一天廿四小時。為了節省成本，只有失能狀況特別嚴重或複雜的才能留在機構內。在去機構化的趨勢下，附帶服務的老人照顧住宅興起，以因應日增的高齡人口。

## ② 市場化／私營化

二次大戰後的芬蘭推行典型的北歐福利政策，由中央及地方政府共同負責人民的社會福利及社會安全，中央制定政策，地方負責福利輸送，以直接服務的方式提供服務，照顧者都具備公務員身分。中央的主導性至 1980 年代末期達到顛峰，之後地方政府角色轉化為在地資源的整合者，從提供直接服務轉變為服務的購買者、售賣者和管理者，其購買對象包括營利和非營利機構，開啟了私營化的大門。地方政府以各種形式採購照顧服務，也以抵稅和發放服務券等方式鼓勵民眾自行採購服務，特別是在都會地區。

芬蘭的照顧政策從由政府直接大量提供全國一致標準的照顧服務轉向市場化，有一個非常重要的理由，便是考慮到預算的平衡。市場化可以在經費支配上更靈活，回應上更快速。全國三分之一的家庭協助服務由民間機構（非營利及營利）提供，其中 56% 屬於營利事業，其餘的為非營利機構。以私營企業的家數來看，1990 年僅 741 家，2000 年增加到 2664 家，2010 年則有 4,000 餘家，成長快速。

對許多使用者和專業人員而言，購買私人服務正好彌補了單一規格的公共服務的不足，更為貼近個人需求。私營化的趨勢不只是由政策主導，也是因為需求而產生，一方面服務使用者期望有較多選擇，同時也避免公營或私營業者獨占市場而降低了服務品質。

為建立全國一致的服務水準，2001年社會與衛生部(Ministry of Social and Health Affairs)與芬蘭地方政府聯盟(Finnish Local and Regional Authorities)聯手起草了全國高齡人士照顧服務品質推薦綱要，但原則仍尊重地方決策，因而不具有強制性。至2008年綱要經過修訂，援引憲法明訂政府需提供人民必要的照顧，並且進一步訂出機構最低照顧人力的量化指標和其他指標，要求中央和地方政府持續追蹤指標的達成，扮演品質監督的角色。目前芬蘭政府也在修法給予高齡者更多保障。

### ③ 整合社會與醫療照顧

原本屬於社會福利的「家庭協助」和原本屬於醫療服務的「家庭護理」近年來整合為家庭照顧。家庭協助的重點在生活層面，服務員受過一至兩年職業訓練，家庭護理則由護士或助理護士擔任，負責分藥、打針等。為了減少不同照顧者之間協調的障礙，提升成本效益，同時也讓使用者更感到方便，部分地方政府將社政與衛政部門合併，以提供整合性的服務。因應這種改變，自1993年起，訓練方案也隨之調整，家庭協助和家庭護理的工作合而為一。實務護士(practical nurse)需要經過三年訓練(高中畢業則僅需兩年)，可以操作簡單的護理工作，進入家庭服務。但在機構內，護理與生活照顧仍然是分離的工作項目。

整合性服務雖然讓使用者感到方便，卻同時遭受護理和社工雙方專業團體的批評，護士團體認為服務者護理訓練不足，社工團體則認為過度醫療導向，忽略了社會需求面向，如人際互動、休閒活動等。而照顧

工作者的負擔也因為服務內容整合而加重，根據研究報告，四分之一的服務員覺得工作太重，五分之一認真考慮換工作，不少人表示希望減輕時間壓力，而且工作範圍不要僅限於基本需求，也就是希望可以獲得較長的工作時數，來滿足使用者更多的需求。

#### ④ 非正式照顧及混合治理模式

正式照顧指的是專業性的或職業性的機構照顧和家庭協助服務，非正式照顧則是由家人、鄰居、朋友所提供的照顧，通常是無償的，照顧的基礎是彼此的關係與感情。

1980 年代起，芬蘭政府即訂有補助非正式照顧者的辦法，1982 年正式納入社福法，1990 年代對於照顧者的支援系統更為確立，並於 1993 年正式立法，2005 年修法後，命名為非正式照顧支持法(the Act on Support for Informal Care)。人民團體的志工和教會提供部分非正式照顧，如前所述，1982年開始，非正式照顧者可以得到政府補助，正式照顧與非正式照顧混合並用。2005年芬蘭修訂非正式照顧支持法，明訂照顧津貼的最低標準，2010年的最低標準是 347.41 歐元，2011 年則是 353.62 元。

#### ⑤ 照顧產業

芬蘭在照顧產業私營化的過程中，業者多半從原有的社工或醫療體系轉變跑道，成為經營者，並且感到較高的自主性和工作滿意度。在發展自我照顧和健康產業的過程中，可以訓練照顧工作者成為產業的推動者和教練，提升其專業形象和專業水準。政府若能透過專業人員倡導健康的生活習慣、運動習慣、自我照顧與互相照顧，不但可以創造工作機會和創業機會，減少醫療支出和病痛，也可以縮短失能期間、減少依賴。在北歐諸國中，芬蘭的照顧者的教育程度最高，51%受過兩年以上專業訓練，而且大部分是全時工作者，外籍人士的比例在各國中最低。但照顧

工作者有外移到薪資較高的其他歐洲國家的趨勢。

芬蘭的照護工作者都是全時工作，其中負責個案管理的家庭協助經理（home-help managers）需獲得應用科技大學(polytechnic)的社會或護理學位，照顧服務員則需三年的實務護士學位。

歐洲許多國家都面對照顧工作者的進用和留用困難的問題，因為工資低和工作條件差，造成離職率高。瑞典、丹麥、挪威因而增加僱用外籍人士，正式僱用為家中看護的外勞在瑞典占照顧工作者20%，挪威10%。丹麥政府並且特別鼓勵第一代和第二代移民接受照顧工作訓練，以提高他們的就業率，但與其他歐洲國家相比，芬蘭的移民和外籍勞工都很少，照顧服務員幾乎全為本國人。

芬蘭照顧業者經營的規模普遍很小，大部分只有一兩位工作人員。大部分業者是中年婦女，曾經在政府部門擔任社會或醫療服務工作，但曾任社工者遠少於曾任醫護者，小孩長大後離開原職自行創業，動機是想脫離公部門的工作模式，得到較大的工作滿足感。業者希望和政府簽約能有較長的期限，以便做較長程的規劃；其次是希望能夠發展較為平等的夥伴關係，以及有充分的資訊交流。大部分客戶也對私營居家照顧感到滿意，因為可以縮短等候時間，及時獲得需要的服務。

## 2. 芬蘭推動走動式居家照顧現況<sup>6</sup>

芬蘭的照護形式非常多元，且搭配使用，走動式的居家照顧在芬蘭亦非常普遍，該國有以下不同的老人照顧服務，包含以下項目：

- (1) 居家警報系統為特別需要的老人配備專門的警報器，社會部門的人員則隨叫隨到，當老人處於病危狀態，妥善的臨終關懷程序便會啟動，不僅安排專人24 小時守護直到老人去世並得到良好的安葬。

---

<sup>6</sup>本節參照彰化縣政府（2011），赴北歐考察老人福利服務計畫報告書。

- (2) 居家照顧包含一週數小時的日夜服務，有120 個服務提供單位。
- (3) 老人臨托、短托。
- (4) 日間照顧。
- (5) 家庭與親友之間的支持。
- (6) 有更多選擇服務提供者之自由。

在經費預算部份，芬蘭的政府投入大量經費，老人照顧預算將近一年8億歐元，約合台幣311億元。

在老人照顧服務費用方面，居家警報系統每人每月13歐元（約合台幣506元）；居家照顧(每月超過57小時者)174歐元（約合台幣6,770元）；全日照顧/含餐費為每月174歐元/303 歐元(約合台幣6,770元/11,787元)。

費用的決定是由各市市議會決定，而市政府評量決定是否提供服務。如該國首都赫爾辛基市的老人照顧體系，由市議會建立市政的目標及方向，老人服務行政組織的責任是組織及發展城市的老人照顧，赫爾辛基市有14個區委員會，區議會是有責任對於城市所有經營，包含大部份的老人照顧提供。

在實務上，赫爾辛基市社會服務局將該市劃分為4個區，每個區均有一個社會福利中心，每個中心內又按小區劃分為幾個社會服務部。該部門主要的日常工作就是為老人提供家庭服務。年滿75歲以上住在家中的老人，只要是年邁體弱或有病需要照顧，都可以向所在地區的社會福利中心提出申請，並獲得這種家庭服務。

居家服務的收費由所提供的服務項目和服務量視老人的收入而定。根據老人的養老金和退休金收入的多寡，繳納一定比例的費用，也就是收入越低，需支付的費用越少，其餘的費用則由福利部門承擔。所以說，所有的芬蘭老人，不論貧富，只要是年邁體弱或者有疾病需要他人照顧，

都可以向所在地區的社會福利中心提出申請並獲得照顧。老人取得服務的評估流程如下：

- (1) 經由電話或e 化服務來詢問及了解老人需求。
- (2) 收集所有關於解決老人問題的資訊。
- (3) 確認其要求。
- (4) 決定社會福利的方案與可行的在地規定。
- (5) 如可行，則老人即可選擇所需之服務。

在市政府方面的核定流程如下：

- (1) 由老人服務部門確認老人實際需求，由赫爾辛基首長核准。
- (2) 合法營利或非營利部門組織提供他們請求。
- (3) 請求由赫爾辛基首長核准，即可使用。

### (三) 日本推動走動式居家照護服務現況

日本於 1970 年老年人口比率突破 7%，正式邁入高齡化社會，並於 1994 年達到 14%成為高齡社會，日本的人口問題研究所推估 2050 年老年人口比率將達到 35.7%，換句話說也就是每 3 個人中就有一位是老人。西元 2000 年正式實施介護保險制度，企圖與既有的醫療、年金保險共同為老人照護搭起更綿密堅固的社會安全網。

#### 1. 介護保險制度

日本介護保險制度自始即以「在地老化」為基本精神，而歷次制度修正之目的，乃在追求早日實現「在地安養、尊嚴向晚」之目標，其中「社區整合性照護服務體系」之建構為主要具體措施之一。社區整合性照護制度之具體措施，包含兩項重要內容，亦即：(1) 由基層的行政單位（鄉鎮區）設立「社區整合性支援中心」，作為社區長期照護相關服務的統整窗口，係為整合社區內各種資源，以集合眾人之力，達到實

現社區整合照護服務之功能而設立。全日本共設有 4 千多個社區整合照護支援中心，其中約 3 成由行政單位直接設立，近 7 成採委託經營的模式。而委託的對象以社福機構居多，其次則是社福協議會，再者是醫療機構兼營。日本之社區整合性支援中心內配置健康指導員、照顧管理專員、以及社工等三種專業人員，採取團隊相互合作模式，共同執行「綜合諮詢」、「權利保障」、「照護預防」、「照護支援」等四項業務。日本政府規劃每10萬人須配置1個支援中心，35個需介護的老人配置8名介護人員，但每個市町村想法與情況都不同，現階段都是由市町村去規劃與執行。(2)創設多項由基層行政單位所管轄的「社區式密合型服務」。其中「複合型服務」乃 2012 年修正介護保險法新增之照顧服務項目，其係指將「社區密合型照顧服務」與「居家照顧服務」項目予以結合，由單一業者提供兩種以上之照顧服務而言。係以結合「小規模多功能居家照顧」與「訪問護理」兩種服務為主（曾妙慧、呂慧芬，2013）。

日本「社區式密合型服務」項目中，老年人依需求，可選擇24小時不打烊、每天可到府5至6次短時間的居家服務，或選擇夜間居服，居服可跟日照中心互相搭配。「小規模多功能居家照顧」能透過社區整合發展出1對多的服務型態，對服務員來說，不需要投入1對1的24小時服務，較為輕鬆，自然有更多人願意加入這個產業。對接受服務的人來說，可以不用畏懼服務要收高額的服務費，更多人願意接受服務，形成好的循環。「小規模多機能型居宅介護」也能增加投入照護產業的人才，因為照護員可以從簡單的送餐服務開始，即使不具備專門的技術也可以入門，再視情況與意願做訓練，就像一個漏斗，開口大而出口小，網羅簡易服務到核心困難服務的人才。

以實際狀況來看，絕大多數日本老人會選擇在家養老。據日本總務

省的統計，只有70餘萬老人在敬老院等養老設施中養老。不過，日本人生活節奏快、工作忙，單憑子女很難照顧好老人，特別是那些生活不能自理的高齡老人。因此，日本政府竭力推廣的就是「社會輔助在家養老」方式，由社會和家庭一起做好高齡老人的養老工作。在日本，幾乎所有的市町村都設有「在家介護服務中心」，其中大多數是由地方政府有關部門設立的，也有部分由民間企業設立和運營，專門為本行政區內需要幫助的老人提供在家護理服務。「在家介護服務中心」能夠提供的服務內容很多，從陪老人說話聊天、替老人做家務到幫老人洗澡以及照顧體弱甚至臥床不起的病人等，生活不能完全自理或部分不能自理的高齡老人會優先得到這種服務。

從事在家介護服務的人員必須經過嚴格的職業培訓，要經過國家指定機構舉辦的考試，並獲得國家認可的職業資格。他們不僅要學習如何照顧老人，如何幫老人洗澡換衣、餵食換藥，還要學習一定的老人心理學。一些有經驗的介護員基本上具備了普通護士的護理水平。

需要進行家庭介護服務的老人首先要和在家介護服務中心簽定合約，由中心根據老人需要提供合同規定的服務。這種服務是受到法律保護的，特別適合那些既希望得到別人的照顧，又希望自己清淨，不和子女一起生活的老人。這種方式可以讓老人既不離開家，又得到比較周到的照顧，因此受到許多老人的青睞，利用這項服務的老人也越來越多。

目前，居家養老支援中心等機構已經遍佈日本全國各地。除了提供24小時護理員派遣服務外，還會安排醫生護士家訪、老年日托、巡迴入浴車、輪椅借貸、派送尿布等服務。此外，還承接為老人們改裝房子的諮詢服務。身體健康但是空巢無助的老人也是重點關照的對象。

另外，具有特色的做法之一為「老人義工」，獨居老人面臨諸多生活

難題，空巢老人們更需要的是心理上的呵護。為了排解老人們的寂寞，亦設立了友愛訪問員派遣制度，這些志願訪問員平均年齡超過了70歲，而受訪者大都是80歲左右的老人。和比自己年長的老人交流，給他們帶去心理上的安慰，也讓本也是高齡者的友愛訪問員們體會到了自身的價值。

## 2. 老人照護產業蓬勃發展

除了由政府主導的完善養老制度外，日本的居家照護還有一些比較具有特色的創新做法。如老人事業機構在日本GDP中佔有很大的比例，銀髮事業單位的經營亦非常成功，其中日醫學館(NICHI)於1968年成立，年營業額2,408億日圓，總公司於神田預查之水，10個營業總部，96個支店，事業領域有三個：醫療及介護照護、教育事業、家事服務與生活支援。該公司將教育與事業連結一起，培訓照護員，教育的學生有160萬人以上，結業後可從事醫療相關部門，目前約有5萬人左右。

1996年集團成立介護事業（2000年介護保險法開始施行，為了培訓介護人員，故提早於1996年成立）。隨著介護保險每年7%的成長，集團營業額也跟著增加，估計醫療事務委託營業額佔全國54.5%。目前的集團事業擴大到包含居住系(集團家屋、收費型老人設施)服務、介護保險外的服務(障礙者服務、家事代行、配送餐食)、福祉用具、機構介護、訪問介護。未來預計擴大營業據點，將在中國上海駐點，販賣福祉用具，與進行銷售人員訓練。

## 3. 跨業經營

另外，由於商機龐大，日本許多大型企業亦紛紛跨域投入銀髮照護事業，如各地電力公司、建設公司、住宅公司、瓦斯公司、鐵路公司、居酒屋連鎖店等各行業的大企業亦陸續加。其中較新的是日本郵政公

司，乃因近年來郵件處理量大減，郵政經營趨於嚴峻，因此希望透過在日本全境約2萬4,000所郵局的網絡，推出新事業以增加營業收入，故自2013年10月起，試辦收費的全天候銀髮照護服務。

日本郵政公司為拓展銀髮族商機，先在北海道、長崎等7個縣，試辦收費式的老人照護服務，採取會員方式，每個月每人收費1,050日圓，相當於新台幣320元，需要的服務愈多可計次收費，目標是在2015年普及到全國。日本郵局的老人照護服務，主要由郵局派人走訪老人住家每月1次，掌握生活及健康狀況，並回報給未與老人同住的家屬，並與物流業者合作，定期為老人購買生活必需品，郵局也委託專門業者，提供醫療機構介紹、生活問題諮詢等全天候的電話服務。郵局也和物流業者合作，每月定期將長者生活所需的水、米和其他用品宅配到府，但必須額外計費。

表2-1將瑞典、芬蘭、日本之居家照顧服務之相關重點比較分析。

表2-1 瑞典、芬蘭、日本居家照顧服務比較一覽表

	瑞典	芬蘭	日本
整體政策	由中央制定政策，走動式居家照顧服屬於第一層級的地方性等級，目前由290個市的地方政府負責。	由中央制定政策，地方負責福利輸送，但近年來市場化成為趨勢，全國三分之一的家庭協助服務由民間機構（非營利及營利）提供，其中56%屬於營利事業，其餘的為非營利機構。	日本介護保險制度為全民參與，40歲以上國民皆須加入。
人力配	1.除了各地方政府所提供的公立單位，另一部份是由私人	1.實務護士需要經過三年訓練，可以操作簡單的護理工作，進	1. 日本之社區整合性支援中心內配置健康指導員、照顧管

置	<p>機關（居家服務公司）以其服務項目，向政府申請案件取得客源及政府補助。</p> <p>2. 居家照顧員受市政府聘僱，薪資固定；透過政府妥善規劃與安排，居家照顧員平均每人就近服務約 10 家案主</p>	<p>入家庭服務。但在機構內，護理與生活照顧仍然是分離的工作項目。</p> <p>2. 自行創業的中年婦女，以曾經在政府部門擔任社會或醫療服務工作居多。</p>	<p>理專員、以及社工等三種專業人員，採取團隊相互合作模式，共同執行業務。</p> <p>2. 從事在家介護服務的人員必須經過嚴格的職業培訓，要經過國家指定機構舉辦的考試，並獲得國家認可的職業資格。</p>
運作方式	<p>市政府會依據地方大小，將市分為幾個區塊。每個區塊都設置「居服員工作站」，工作站會排好每位居服員的班表，儘量讓同一位老人有固定的居服員。如果需要夜間居服照顧，居服員也可以使用工作站的公務車出勤。</p>	<p>各市社會服務局將該市劃分為數個區，每個區均有一個社會福利中心，每個中心內又按小區劃分為幾個社會服務部。該部門主要的日常工作就是為老人提供家庭服務。</p>	<p>1. 由基層的行政單位（鄉鎮區）設立「社區整合性支援中心」，作為社區長期照護相關服務的統整窗口</p> <p>2. 「社區式密合型服務」係指將「社區密合型照顧服務」與「居家照顧服務」項目予以結合，由單一業者提供兩種以上之照顧服務而言。係以結合「小規模多功能居家照顧」與「訪問護理」兩種服務為主。</p>
經費	<p>瑞典的居家服務經費主要來自地方政</p>	<p>90%是由地方政府提供，10%由與地方政府</p>	<p>10%由利用者部分負擔外，其餘 90%由稅</p>

來源	府(占 75%)，中央政府約占 17%。地方政府負責提供的上述服務雖說有很大福利性質，但還是要收取一定的費用。收費標準根據接受家政服務老人的實際收入確定。	簽訂契約的非營利組織提供服務。個案仍必須依其所得或家戶組成結構負擔部分居家服務費用。	收及保險費各分攤一半。
----	---	--	-------------

### 三、居家服務外展模式之成效評估指標<sup>7</sup>

#### (一) 服務品質評估指標

有關居家服務之服務品質評鑑指標，Francis & Netten (2004) 在一項經由對老人使用社區居家照顧服務實證研究中發現六項為服務使用者暨家屬、服務提供者等，所一致認為重要的服務品質要素，認為品質應有可靠性 (reliability)、持續性 (continuity)、彈性 (flexibility)、溝通 (communication)、員工態度 (staff attitude)、知識與技巧 (competence) 之六大要素。分別為：1. 可靠性 (reliability) — 服務提供者前往服務時機與時間上的固定與穩定程度；2. 持續性 (continuity) — 指同一服務提供者對於使用者可能特殊情況與需求，例如心智健康問題轉變等的熟悉了解，俾利於服務的進行；3. 彈性 (flexibility) — 指服務提供者對於使用者額外要求的配合調整，如時間、服務項目的彈性與調整；4. 溝通 (communication) — 指服務提供者對於臨時性因故逾時與延宕前往服務對象家中時，能即時告知案家知悉；5. 員工態度 (staff attitudes) — 指服務提供者在服務中的善解人意、友善、熱心等；6. 技巧與知識 (skills and knowledge) — 指服務提供者勝任 (good) 於所服務的工作內容。國內近年來

<sup>7</sup> 本節參考陳明珍(2012)，運用德菲爾術建構居家服務績效評鑑指標，社區發展季刊第 138 期

有許多針對推動居家服務方案之評鑑研究或對於居家服務照顧品質相關研究，李慧玲（2002）針對高雄市自費居家服務老人之訪談研究發現居家服務品質要素包括：關懷性、確實性、能力性、可靠性、配合性、反應性、舒適性、安心性、溝通性、關心性、穩定性等十餘項要素面向。另一方面，在受服務者對服務員品質要求方面則包括：服務員行為要合乎分際、工作要有良心、固定的服務員、服務行為要真誠確實、人員品質再提昇。

近來有關老人社區照顧服務品質相關研究，林明禎（2007）研究老人日間照顧服務輸送品質，綜合國內外研究文獻品質要素歸納成三項分類面向：（一）初始認知與知覺影響的「社會功能」面向，包括：促參性、自助性、分權性、一致性、持久性、績效性、信賴一致性、安全性、具體性、使用性；（二）初始認知與知覺影響的「知覺性品質」，包括：可近性、接受性、可獲性、可負擔性；（三）實際使用過程經驗屬性的「使用評價性品質」，保證性、滿足性、溝通可靠性、才能性、禮貌性、同理心、人性化、信賴性、反應性、穩定性、連續性、適應性、溝通聯繫性、服務態度性、技巧與知識、缺點性、關係性、舒適性、參與性。

另外黃源協（2008）從諸多學者的論述或研究中（Dunnachie, 1992; Francis and Netten, 2004; Gaster and Squires, 2003; Martin and Henderson, 2001; Moullin, 2002; Watson, 2003），歸納整理出18項照顧服務品質的構成要素。除具備Parasuraman, Zeithanm與Berryz三人（1990）提出PZB模型之五大要素外，比較Martin（1993）及Zeithaml（1990）之15項品質層面還增加了伙伴／合作關係(partnership /collaboration)、公開性／訊息（openness/information）、溝通（communication）、參與（participation）、選擇(choice)、公平性(equity)、持續性(continuity)、效能(effectiveness)、

效率 (efficiency) 。

(1)設備 (tangibles)：具備設備、設施、人員以及公共器材等物理環境。

(2)安全性 (security)：服務的提供是在一種能適切管理風險與危險，且安全無虞的環境提供，包括保密性。

(3)可近性 (accessibility)：服務是易於被取得的或提供服務的機構是易於接近的。

(4)伙伴／合作關係 (partnership /collaboration)：不同服務提供部門能以共同合作方式提供整合性的服務，且提供者與服務使用者之間亦能建立良好的關係。

(5)公開性／訊息 (openness/information)：提供充分的訊息以告知服務使用者、透明的決策及易於感受到民眾觀念的改變。

(6)保證性／員工態度 (assurance/staff attitudes)：工作人員對服務對象是有禮貌，且能夠抱持著尊重和體貼的態度。

(7)才能／技術和知識 (competence/skills and knowledge)：工作人員具備提供服務所需之必要的相關知識與技能。

(8)同理心／理解 (empathy/understanding)：工作人員展現對服務對象特定需求的了解，並提供其個別而非刻板的關懷和服務。

(9)溝通 (communication)：服務提供者以簡單易懂的語言告知使用者有關服務的相關資訊。

(10)參與 (participation)：讓服務使用者能參與決策、監測和評鑑的過程。

(11)選擇 (choice)：讓服務使用者對其所需求的服務有選的權利。

(12)彈性／即時性／需求和偏好 (acceptability/responsiveness/needs and preferences)：所提供的服務能夠彈性並適時回應個別使用者的需求和偏好。

- (13)可靠性／可信賴性／一致性 (reliability/trustworthiness/consistency)：  
能夠以可靠、一致和穩定的方式提供服務，並持守對服務的承諾。
- (14)公平性 (equity)：服務可提供給所有潛在的服務使用者，不管使用者是甚麼樣的文化、種族或社會背景。
- (15)效率 (efficiency)：在可用的資源內盡可能提供有效率的服務，且服務要具備成本效益。
- (16)持續性 (continuity)：避免因更換照顧者或服務提供者，而影響到照顧者和服務使用者之間的信賴關係。
- (17)效能 (effectiveness)：依據被服務對象之健康和社會照顧，服務要能達到所希望的好處和成果。
- (18)持久性 (durability)：服務方案的績效和結果不會很快就消失。

## (二) 居家服務整體績效評估指標

以我國目前所推動的老人居家服務來說，係自民國86年制度化推展並歷經91年起行政院經建會規劃發展居家服務照顧產業，多年來一直蓬勃發展，各縣市辦理居家服務個案量數倍增加。96年起行政院復規劃「大溫暖社會福利套案之旗艦計畫—10年長期照顧計畫」，其中居家服務計畫成為計畫主軸。在現有資料方面，內政部曾於93年補助財團法人台北市立心慈善基金會編寫「居家服務品質評估手冊」，依據該基金會實務辦理經驗將居家服務之品質評估之「結構評估」及「過程評估」整理出76項評估指標，以提供居家服務委辦單位自我檢視及考核之用，其分為服務機構、服務運作、服務績效三大項共24支項。

另外，陳明珍（2012）依據上述之評鑑指標基礎，採用CIPP評鑑模式為架構來建構指標是較為完整的研究。指標之形成共分為三大部分；第一大部分為運用既有文獻法蒐集分析國內、外有關居家服務績效評鑑

相關研究報告初步建構評鑑指標47條及細項101條；第二部分以深度訪談法訪談12位辦理居家服務績效評鑑相關業務之主管、承辦人員、督導、居家服務員、居家服務個案及家屬歸納整理形成35條指標；第三部分彙整國內20個公私立單位辦理居家服務評鑑表格中共計722條指標，經過二次焦點團體討論、修正、歸併形成53條指標及細項168條。研究者將上述方法形成之指標共計135條及細項269條，再次歸併相似指標，最後形成67條指標及180細項，經過二次德爾菲術(Delphi technique)問卷調查，邀請熟稔此領域之知名專家學者，提供指標適當程度與修正意見，再次據以修改指標與細項內容並達到共識，結果形成65條指標及184條細項。所建構居家服務績效評鑑指標：

1. 背景層面包括：(1)服務計劃(2)服務優勢二大項，共計指標數3條、細項8條；
2. 輸入層面包括：(1)行政管理(2)人力管理(3)財務管理三大項，共計指標數24條、細項70條；
3. 過程層面包括：(1)照顧管理(2)專業管理(3)照顧品質與考核三大項，共計指標數32條、細項88條；
4. 結果層面包括：(1)績效管理(2)滿意度調查(3)創新服務三大項，共計指標數6條、細項18條。

#### 四、我國外籍看護工引進現況分析

##### (一) 社福外勞引進現況

依據勞動部出版的102年勞動情勢統計要覽資料，受國內人口老化及長期照護人力不足影響，102年底社福外勞人數21萬215人，較上(101)年底增加7,521人或3.71%，其中男性1,711人，占0.81%，女性20萬8,504人，占99.19%；從事工作主要以看護工20萬8,081人為主要，占98.98%，家

庭幫傭僅2,134人，占1.02%。按國籍別觀察，以印尼16萬7,315人最多，占79.59%，菲律賓2萬1,582人居次，占10.27%，越南2萬572 人居第三，占9.79%，泰國745人，占0.35%。與101年底比，印尼增加9,912人(6.30%)，菲律賓減少1,339人(5.84%)，泰國減少125人(14.37%)，越南減少927人(4.31%)。

在家庭看護工調查方面，102年6月雇主僱用外籍家庭看護工得到之實質幫助，以「被看護者可獲得妥善照顧」占89.24%居首，「減輕精神上的壓力」59.23%居次，「家人可外出工作」50.23%居第三，其餘依序為「減輕家事的負擔」及「減輕經濟上的負擔」分占40.40%及21.62%。102年6月外籍家庭看護工平均薪資為1萬8,425元，其中9成2屬經常性薪資，計1萬6,897元，加班費及其他非經常性薪資分別為1,410元及118元。雇主給外籍家庭看護工例假日放假情形，以「部分放假」占50.92%居多，其次為「都不放假」者占40.17%，「例假日放假」者則僅占8.91%，整體而言，放假情形大致呈逐年改善趨勢；外籍家庭看護工例假日不論是否為「部分放假」或「都不放假」，其例假日不放假繼續工作者，96%以上雇主都發給加班費。

另外，依最新出版的103年7月份勞動統計月報顯示，103年7月底產業及社福外籍勞工總計52萬1,932人，較上月底增4,745人，主要因三K行業專案及附加外籍勞工較上月底分別增2,739人及2,705人所致；與上年同月底相比，則增5萬6,351人，主要集中在三K行業專案及附加外籍勞工二項類別，分別增3萬2,266人及2萬8,439人；若按行業觀察，製造業較上年同月底增5萬257人，以電子零組件業及金屬製品業分別增加1萬6,136人及1萬1,427人較多，醫療保健及社會工作服務業較上年同月底增4,470人。依國籍別觀察，產業外勞以越南籍人數為11萬8,089人居首，占

38.39%，菲律賓7萬9,562人次之，占25.87%；社福外勞則以印尼籍人數為17萬1,483人居首，占80.00%，菲律賓籍2萬 2,935 人次之，占10.70%。

社福外勞中以外籍看護佔大多數，其主因乃為人口結構高齡化現象使得居家照護需求的成長所影響。近幾年來的資料皆顯示，外勞引進比例在產業外勞有逐漸縮減，而於社福外勞則呈現逐年增加之趨勢。

外籍看護工除機構看護工之外，多數身處於個別家庭私領域之中，工作與生活場域難以區隔，且生活、飲食習慣與我國家庭不同；又多為女性，易缺乏居住隱私而有性騷擾、性侵害風險，且家庭看護工未適用勞基法，及雇主對勞動法規、管理責任及適當相處方式不熟悉，彼此語言不同溝通有障礙，易發生適應不良、要求轉換雇主或行蹤不明等情事。許淑媛（2007）的研究指出，外籍看護工不但得忍受工資低廉、工時偏高的勞動條件外，還需自行面對生活工作適應問題及缺乏社會關係支持的困境。現代家庭型態變化的影響，未來由子女照顧父母的機會將愈來愈低，使得老年人安養問題日趨重要。加上近幾年來生育率持續下降，臺灣勞動力成長速度趨緩，未來將比現在更難找到本國勞工來照護人數日多的看護需求者，因此對外籍看護工的需求與依賴絕非短期內可以改變。隨著社會的急遽變遷，老年與子女同住的比率下降，以及婦女二度就業參與，使得愈來愈多老人必須仰賴機構或家庭外籍看護工來提供長期照顧。萬育維與李碧姿（1998）的機構看護工研究就已發現臺北市 7 家以財團法人登記立案的私立養護所，在本籍與外籍看護工的比率上相當懸殊，有些甚至雇用外勞超過 90%。本土看護工流動率高、高成本及工作不穩定等因素下，促使養護機構普遍僱用外籍看護工來進行老人照護工作的情形，似乎成為臺灣當下不可避免的趨勢（馬財專、余珮瑩，2008）。

表 2-2 我國產業及社福外籍勞工人數—按開放項目及國籍分  
民國 103 年 7 月底

單位：人

開放項目別	總計	印尼	馬來西亞	菲律賓	泰國	越南	其他
<b>總計</b>	521,932	222,374	4	102,497	59,695	137,359	3
<b>產業外籍勞工</b>	307,570	50,891	4	79,562	59,024	118,089	—
政府重大公共工程	3,620	584	—	18	2,282	736	—
六行業十五種職業	4	—	—	1	3	—	—
船員	9,692	8,273	—	1,325	17	77	—
六十八種行業	18	4	2	4	6	2	—
七十三種行業	21	1	—	12	8	—	—
陶瓷等六行業	20	2	1	10	7	—	—
新廠及擴充設備案	37	2	—	12	23	—	—
經濟部加工出口區 及科學園專案	—	—	—	—	—	—	—
三 K 行業專案	233,476	35,395	1	57,081	49,116	91,883	—
重大投資製造業	1,108	83	—	388	269	368	—
重大投資營造業	512	—	—	2	76	434	—
七行業專案	1	—	—	—	1	—	—
製造業兩年期滿重整	15,450	1,863	—	4,376	1,769	7,442	—
傳統製造業	2,405	147	—	1,031	295	932	—
非傳統製造業	111	—	—	99	10	2	—
特殊時程產業	7,712	605	—	4,205	1,150	1,752	—
附加外籍勞工	33,278	3,932	—	10,998	3,976	14,372	—
國內新增投資案	105	—	—	—	16	89	—
<b>社福外籍勞工</b>	214,362	171,483	—	22,935	671	19,270	3
養護看護工	12,501	2,257	—	1,159	39	9,046	—
外展看護工	22	15	—	—	—	7	—
家庭看護工	199,706	167,713	—	21,191	617	10,184	1
家庭幫傭	2,133	1,498	—	585	15	33	2

說明：產業及社福外籍勞工人數含非法在臺人數。

資料來源：勞動部，《勞動統計月報》，民國 103 年 8 月出版。

## **(二) 外籍家庭看護工之訓練與管理**

### **1. 職前訓練**

外籍家庭看護工來臺工作前，係參照內政部暨衛福部公告之「照顧服務員訓練實施計畫」，於國外接受90小時之照顧服務訓練，訓練合格後經來源國勞工部門驗證，並取得專長證明書，始得申請入國簽證來臺工作。依據勞動部99年之資料顯示，各國均進行至少90小時之照顧訓練，例如菲律賓為100小時、越南為90小時。

### **2. 在職訓練**

外籍家庭看護工入境工作後，未適用我國照顧服務員在職訓練。

### **3. 語言訓練**

依據勞動部99年之資料顯示，目前越南需自行前往勞工中心參加中文檢定，泰國、印尼及菲律賓等，需進行24小時至70小時不等之中文訓練與檢測。

### **4. 生活輔導訪視**

雇主應於外國人入國3日內，需檢送外國人生活照顧服務計畫書等文件，通報所在地縣市政府於3個月內進行生活輔導管理訪查。訪查重點為瞭解外籍勞工生活適應情形，並向雇主宣導相關聘僱法令。另現行針對外籍看護工申請資格有疑義或經民眾檢舉之案件，由勞動部轉請衛福部協助確認其申請資格認定，及由地方政府進行案件查察訪視，如發現雇主有違法情事即依法查處。

### **5. 策進作法**

**(1) (2)在職訓練：**勞動部建議為提升照顧服務品質，配合長期照護服務法規定，受聘僱於個人之個人看護者（包括外籍看護工），應準用該法之訓練。101年3月29日已函請外交部協助瞭解各國外籍看護工來臺

工作前之照顧服務員訓練課程。101 年度辦理「外籍勞工工作及生活關懷調查」，以瞭解外籍看護工來臺工作前接受職前訓練及檢定測驗情形，另外亦辦理「外籍勞工運用及管理調查」，以瞭解國內雇主對於配合國內長期照護制度規劃，其外籍勞工參加國內照顧服務訓練之需求。

(3)語言訓練：為使雇主瞭解所引進外籍看護工語言程度，規劃洽請國內大學附設語文中心，設計語言課程及檢測標準之可行作法。另已編製中文基礎訓練課程教材，透過廣播、網路等多元管道，讓外籍看護工得彈性學習語言。

### (三) 外籍家庭看護工複評機制

為使外籍家庭看護工人力合理運用，以避免從事許可以外工作之情形持續發生，勞動部於 101 年 9 月 17 日修正發布「外國人從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8 款至第 11 款工作資格及審查標準」第 24 條之 1 規定，明定外籍家庭看護工於聘僱許可期間，經地方政府認定雇主有違反《就業服務法》第 57 條第 3 款或第 4 款規定情事，勞動部得限期令雇主安排被看護者至指定醫療機構重新依規定辦理專業評估。雇主未依限辦理，或被看護者經專業評估已不符本標準第 22 條第 1 項或第 24 條資格者，勞動部將依本法第 72 條第 1 款規定，廢止雇主招募許可及聘僱許可之一部或全部。

考量醫學科技日漸進步，部分被看護者經治療後已恢復健康，而外籍家庭看護工已無照顧被看護者之需求，導致一些雇主違法指派外籍家庭看護工從事許可以外工作或有未經許可，變更工作地點之情事。所以，為了落實外籍家庭看護工開放目的，雇主如於外籍家庭看護工聘僱期間，經地方政府認定有違反規定者，勞動部將視情況，指定雇主重新安

排被看護者辦理專業評估，雇主如未依規定期限辦理及經重新評估認定不符資格時，將廢止雇主之招募許可及聘僱許可。

#### **(四) 102 年外籍勞工運用及管理調查<sup>8</sup>-家庭看護工**

##### **1.家庭看護工特性**

家庭看護工高達99.3%為女性，其中受過護理訓練占72.0%。年齡以「25~34歲」者占52.8%最多，「35~44歲」者占33.7%居次，二者合占八成七。教育程度主要集中在「國中以下」54.1%及「高中(職)」39.9%，合占近九成四。依家庭看護工之國籍別觀察，印尼籍占82.4%居首，菲律賓籍、越南籍分別占10.6%、6.6%次之。

##### **2.家庭看護工平均薪資**

由於目前家庭看護工未適用國內勞動基準法規範，故家庭看護工之薪資係由勞雇雙方自行協商約定，家庭看護工平均薪資為1萬8,425元，其中91.7%屬經常性薪資，計1萬6,897元，加班費及其他非經常性薪資分別為1,410元及118元。

##### **3.家庭看護工工作時數訂定情形**

由於家庭看護工所看護者，多為需24小時照顧看護或是特定重度身心障礙者，因此有82.6%雇主未規定家庭看護工每日工作時間；惟不論雇主有無規定工作時間，家庭看護工平均每日工作時數約需13小時，工作時間內用餐及休息時數則約3.2~3.4小時左右。

##### **4.雇主或家人與家庭看護工輪替看護情形**

雇主或家人與家庭看護工有輪替照顧被看護者占50.6%，有49.4%之雇主表示沒有輪替看護；其中有與家庭看護工輪替照顧被看護者之雇主，平均每日輪替時數約3.4小時。雇主或家人與家庭看護工有輪替照顧

---

<sup>8</sup> 本節參考「中華民國102年外籍勞工運用及管理調查報告」，勞工委員會職業訓練局。

被看護者雖僅 5 成，但有 91.9% 之雇主表示有讓外籍看護每天至少連續休息 8 小時。

## 6. 家庭看護工例假日放假情形

家庭看護工例假日放假情形，以「部分放假」占 50.9% 居多，平均放假次數 2.0 次，平均每次放假時數 9.1 小時，「都不放假」者占 40.2%，「例假日放假」者則占 8.9%，平均放假次數 4.8 次，平均每次放假時數 9.2 小時。但例假日不論是否為「部分放假」或「都不放假」，其例假日不放假繼續工作者 9 成 6 以上雇主都發給加班費。

## 7. 家庭看護工行蹤不明情形

有僱用家庭看護工雇主，在過去一年曾發生家庭看護工行蹤不明情形者占 3.1%，雇主認為其行蹤不明者原因以「受其他外勞的慫恿、轉介」占 62.8% 居多，「生活、工作環境無法適應」占 31.0% 居次，「溝通不良」(28.8%) 及「聘僱期限即將屆滿」(26.2%) 居第三，其餘依序為「希望有較高之待遇」、「仲介服務費太高」、「思鄉情緒」、「仲介公司媒介」等。

## 8. 雇主僱用家庭看護工之困擾

雇主僱用家庭看護工有困擾者占 38.7%，僱用困擾以「語言溝通困難」占 69.0% 居首，「愛打電話、聊天」占 43.6% 居次，其餘依序為「護理或照顧技術不佳」、「衛生習慣不佳」、「有偷竊行為」等，顯示語言隔閡為僱用上最大的困擾。

## 9. 雇主僱用家庭看護工之實質幫助

雇主僱用家庭看護工得到之實質幫助，以「被看護者可獲得妥善照顧」占 89.2% 居首，「減輕精神上的壓力」59.2% 居次，「家人可外出工作」50.2% 居第三，其餘依序為「減輕家事的負擔」及「減輕經濟上的負擔」分占 40.4% 及 21.6%。顯示雇主僱用家庭看護工除家人可獲得妥善照顧，

及減輕精神上壓力外，家人亦可外出工作，因此對僱用的家庭而言，確有實質上的幫助。

#### 10.被看護者之照顧方式

在未僱用家庭看護工之前，觀察被看護者之照顧方式，有高達 83.8% 之被看護者係由家人照顧，其次為由本國幫傭或看護者占 7.9%、國內看護機構占 2.9%。未來如果沒有僱用家庭看護工，僱用家庭之替代方案，仍以由家人照顧者最多，占 56.7%、送養老院或養護機構者居次，占 26.0%、找本國籍看護工居第三，占 14.3%。

#### 11.雇主對家庭看護工之工作表現滿意度

雇主對家庭看護工之工作整體表現滿意度為 79.9 分（包含僱傭關係、工作情緒、衛生習慣、工作態度、看護技術、工作效率），較 101 年 6 月之 79.3 分略增 0.6 分，各項表現滿意度除了工作態度持平，其餘均較上年略為增加，其中以僱傭關係滿意度 84.7 分為最高，其餘依序為工作情緒（80.7 分）、衛生習慣（79.2 分）、工作態度（78.4 分）、看護技術（75.4 分）、工作效率（73.6 分）。

### 四、亞洲鄰近各國外籍照護人力引進現況<sup>9</sup>

#### （一）日本

日本因為高齡少子化問題極為嚴重，女性就業率提高也造成傳統家庭內的照顧人手來源不再可依賴，故政府始終苦思照顧人力的解套出路。2000 年日本開辦全民長期照顧保險，該年日本的老年人口超過 2 千 1 百萬人，每 3.61 個青壯人口須扶養 1 位老人。全世界都對日本堅持長

---

<sup>9</sup>本節摘錄王品（2012），韓國長照與外勞，台灣新社會智庫網頁，[http://www.taiwansig.tw/index.php?option=com\\_content&task=view&id=4808&Itemid=122](http://www.taiwansig.tw/index.php?option=com_content&task=view&id=4808&Itemid=122)

照使用本國人力感到驚奇，也靜觀這樣的堅持能夠持續多久，而日本也在招募本國人力面臨困難時，開始思考引進外國照顧工作者。

日本所謂「外籍」照顧工作者分為三群人。第一群人是國對國引進的外籍看護外勞；第二群是擁有居留權的外國人(1970、1980年代以娛樂簽證進入日本工作的菲律賓女性，後多透過婚姻取得日本國籍)；第三群是Nikkeijin，也就是前日本殖民地(例如菲律賓)日本國民所生的小孩(Michel & Peng, 2012)。

國對國引進外勞的模式出現在 2006 年與 2008 年，日本與菲律賓及印尼簽訂雙邊經濟夥伴協定，首次正式制定了其照顧工作者移民政策《照顧工作者實習生計畫》。過去日本從未與他國政府針對任何特定部門的勞動力引進做國與國之間的協定。而在近年亞洲地區區域間簽訂 FTA 風潮之下，日本首次透過 EPA 的交涉，與菲律賓、印尼等國的東南亞國家簽署了以接受「看護、介護」等相關人員的研修、就職為主要目的「人員交流」協定。兩年後，日本透過該計畫從菲律賓與印尼總共引進 1,000 位護士與照顧服務員。這些在母國受完訓練的護士或照顧服務員，進入日本後就被分發到各個長照機構去工作，外勞所領的薪水與日本本國籍照顧工作者相同。外勞的工作簽證為期四年，但條件是她必須在這四年內通過日本照顧服務員的證照考試。通過考試可取得日本的永久居留證與永久工作簽證，不通過則遣返母國。2009 年總共 880 位菲律賓與印尼實習生透過此計畫進入日本，經過嚴格訓練後到 2011 年只有 3 位通過考試。2011 年新進的菲律賓與印尼實習生降到只有 118 人(Michel & Peng, 2012)。而 2012 年的調查還是發現 70%的實習生無法通過照顧服務員考試，失去在日本工作的機會(日經 business, 2012)。

## (二) 韓國

韓國的移民政策與日本一樣，有以身分與以職業為基礎的兩種性質簽證。以身分為基礎的簽證通常發給有永久居留權的人，例如韓國國民的外國配偶及子女。以職業為基礎的簽證則再分成 20 餘種不同的次類型。因為預期老年照顧的需求不斷擴大，政府在 2002 年對韓裔中國人及韓裔俄羅斯人開放了一種新的非永久性職業簽證：「個人照顧服務簽」。2004 年，韓國的《就業許可制度》開放讓中小企業可以雇用來自 15 個特許國家的低技術勞工進入韓國工作。2007 年，韓國長照保險法在國會通過的這一年，政府對韓裔外國人在韓國的居住與就業限制都大幅放寬，促成大批韓裔外國女性外勞進入服務業與照顧產業。進入韓國工作的韓裔外勞數量，從 2007 的 9 萬多人膨脹到 2010 年超過 33 萬人，成長超過 3 倍 (Michel & Peng, 2012)。

事實上，韓國學者 Um(2012)的研究指出，自 2002 年以來，韓裔中國外勞女性已經成為韓國各種照顧工作的主力，包括幼兒照顧、老年照顧、以及身心障礙者照顧。這些外勞照顧者多半是韓裔中國籍，他們的父母在日本殖民韓國期間(1910-1945)逃難到中國去，但在二次大戰日本戰敗後仍有約一百萬人滯留在中國沒有回到韓國，這群移民以及他們的第二代隨後取得了中國國籍。迄 2011 年，這群韓裔中國人約有 230 萬，佔韓國所有海外僑民的三成以上。從中國前往韓國從事照顧工作的外勞，多是年齡在 50 到 60 歲階段的女性，中等學歷、已婚有子女。他們隻身前來韓國工作的目的，多是為了賺取子女的教育費或在家鄉買房子，因為韓國的薪資水準比中國高許多，且以他們這樣的年紀與學歷在中國無法找到工作。

韓國國內的外勞來源國其實非常多，只有韓裔中國人因為語言相通，故可以在照顧領域工作，韓國的所有外勞中只有韓裔中國人能夠講

韓語，所以被等同於韓國人而容許做貼近個人與家庭的照顧工作。韓裔中國人能夠保有韓語能力是因為中國允許少數民族設立自治區。今日吉林省延邊朝鮮民族自治區內約有 80 萬韓裔中國人，韓語與普通話是共同官方語言 (Um, 2012)。中韓邊界在冷戰時期並無正式互動，直到 1980 年代關係才開始轉變，但自此外勞非法入境打工問題嚴重，2003 年韓國國內的近 37 萬外國勞工中，80%沒有合法簽證。到 2011 年已有近 45 萬韓裔中國人住在韓國 (Um, 2012)。

因為外勞的工作簽證不被允許從事長照保險體制內的工作，只可以從事非正式領域的「個人照顧服務」工作，許多韓裔中國外勞選擇進入家庭、醫院、或不在長照保險給付項目的長照機構，做個人照顧服務員工作，即一對一 24 小時陪病工作。韓國迄今沒有官方的統計數字說明照顧領域的外勞人數有多少，但韓國學者的研究皆指出這個規模相當可觀 (Um, 2012)。

韓裔中國照顧工作外勞雖然實質上做的工作，與韓國本國人在長照保險裡所做的照顧服務員工作一樣，但因為被照顧者都是被長照保險判定為不符資格者，因此這樣的雇用與服務關係也完全不受長照法規規範與管理，造成外勞的勞動條件，比在長照體系內的韓國本國照顧勞工更差的情形，薪資也更低。例如，韓國籍的長照保險照顧服務員約有五成每周工作 6 天，每天平均 5 小時，工作方式多為一對多(一位照顧服務員總共服務多位老人)；韓裔中國籍外勞則 97%的人每週工作七天，每天 24 小時，且工作方式多為一對一 (Um, 2012)。此外，政府雖然對於長照保險的照顧服務員規範了 240 小時的訓練要求，但對長照保險以外的照顧服務工作，例如醫院看護，毫無規範其需具備怎樣的資格與訓練。

### (三) 新加坡

香港及新加坡均未將家事勞動區分為幫傭與看護工兩種工作，統一以家事幫傭來應聘。在新加坡，雇主如果要僱用「外籍家事幫傭」(foreign domestic worker) 必須先申請到外籍幫傭的工作許可證，每份工作許可證有效期通常為 2 年，失效前雇主可代外傭做多次更新延長工作許可，如果符合政府所規定的任何一項條件即可提出申請，每個申請人最多可申請兩位外籍家事幫傭。其中的一項申請條件即是雇主本人或家屬是殘障(則無年齡限制)，需要全天候提供日常生活的照顧(如盥洗/洗澡/餵食，或進入廁所、穿衣、移動)，類似我國的看護工。

新加坡目前外籍幫傭約為 19 萬人，而相對的，本地家事服務人員僅約 1 萬人。差不多每 8 個家庭就有 1 個家庭僱用外籍幫傭。菲律賓、印尼兩地為主要之外籍幫傭輸入國。

在新加坡，企業必須經過資質評估並取得執照才能從事人員招聘和就業服務，執照須每年年檢更新。新加坡《勞務仲介法》規定了執照申請標準、申請要求、申請條件以及對違法行為的處罰措施。企業領照時需繳納保證金，若企業違規，執照將被吊銷，保證金被罰沒，罰金最高可達 5,000 新幣（約合新臺幣 119,500 元，新幣匯率 1：23.9），情節嚴重者將判處監禁。

新加坡勞務仲介協會承擔了一定的管理職能和大量的糾紛協調工作，具體包括：協助會員辦理政府所規定的企業鑑定發牌制度，幫助申請辦理女傭工作準證；協調雇主與企業之間的糾紛（擁有暫停會員企業從業資格的權力），幫助協調雇主和雇員之間的勞資糾紛。

新加坡是採取雇傭合約制，沒有最低工資制，只要雇傭合約所載明的薪資不要低於新加坡和外勞輸入國所協定之「備忘錄」(Memorandum of Understanding；簡稱 MOU)的最低工資，就沒有違法的顧慮，因為每

個外勞輸出國的生活指數不同，外勞出外打拼的目的就是匯錢回家鄉改善生活，因此對於最低工資的要求每個國家標準自然也會有差異，菲律賓籍幫傭因為會說英文，最低薪資的標準排名第一，約 600 新幣（約合新臺幣 14,340 元，新幣匯率 1：23.9），印尼和斯里蘭卡較低約 450 新幣（約合新臺幣 10,755 元，新幣匯率 1：23.9）。

雇主每月另外還要繳交 345 新幣（約合新臺幣 8,245 元，新幣匯率 1：23.9）的人頭稅給政府。這是新加坡政府為有效控制外籍幫傭的數量，每月強制向雇主徵收的費用。此外，雇主還要一次性給人力部繳納 5,000 新幣（約合新臺幣 119,500 元，新幣匯率 1：23.9）的可退還押金，一旦有外籍幫傭逾期滯留不歸，政府將用這筆押金遣返外籍幫傭。

#### （四）香港

香港與新加坡相同，均未將家事勞動區分為幫傭與看護工兩種工作，統一以家事幫傭來應聘。在香港，外籍家事幫傭為家庭提供了保母、護理、清潔、家庭管理等方面全方位的服務。

根據香港入境事務處條例，外傭申請人或申請人的家庭總收入必須不少於年薪港幣\$180,000（約合新臺幣 687,600 元，港幣匯率 1：3.82），即平均每月不少於\$15,000 港幣（約合新臺幣 57,300 元，港幣匯率 1：3.82）。這個最低收入限額亦會隨著家傭的薪金變動而調整。外傭的每月最低薪金已於 2014 年 10 月 1 日起調整至港幣\$4,110（約合新臺幣 15,700 元，港幣匯率 1：3.82）。此外，若僱主選擇為外傭提供膳食津貼代替免費膳食，津貼將增加至每月不少於港幣\$875 元（約合新臺幣 3,342 元，港幣匯率 1：3.82）。香港入境事務處設立僱主基本申請外傭的入息<sup>10</sup>要

---

<sup>10</sup> 根據香港《稅務條例》說明，所謂「入息」是指扣除僱員的強制性公積金計畫／認可職業退休計畫供款前的收入。

求，目的是防止一些入息不足或沒有穩定收入的家庭聘請家傭後，而沒有能力支付家傭的薪金。

僱主可以到從事海外家庭傭工的外傭中心查詢。外傭中心會先了解雇主的需要、家庭結構，例如家庭成員組合、是否有初生嬰兒、孩子以及老人家及家庭成員的人數、家庭中是否有患病者等。然後向僱主解釋「外籍家庭傭工合約 I.D.407 條例」<sup>11</sup>有關勞工法例、申請程序和說明傭傭中心的服務範圍。接著便是簽署 I.D.407 合約，一般傭傭合約期限為 2 年，到期可延長，無次數限制。作為雇主除了每月基本工資以外，還要為外傭提供住宿和膳食。所以在聘請家傭前，僱主亦應計算自己的經濟能力，是否足夠負擔家傭每月薪金及其他有關的支出。

#### (五) 我國鄰近國家或地區外籍看護工聘雇比較分析

表 2-3 我國鄰近國家或地區外籍看護工聘雇相關規定

	申請標準	外籍看護居留期間	外籍看護勞動條件	其他
香港	申請人的家庭總收入必須不少於年薪港幣 \$180,000 (約合新臺幣 687,600 元)	兩年基本合約期，可無限展延。	基本薪資港幣 \$4,110 (約合新臺幣 15,700 元)	1.外籍看護與外傭並無嚴格區分。 2.居留 7 年以上的外傭爭取居港權爭議，已獲敗訴判決。
新加坡	符合四類條件之一： 1.家中有 12 歲以下新籍子女/孫子女 2.家中有 1 位年齡等於或超過 65 歲新加坡籍者。	兩年基本合約期，可無限展延。	1.無最低工資制，但不低於新加坡和外勞輸入國所協定之「備忘錄」。 2.外籍幫傭每星	1. 1.外籍看護與外傭並無嚴格區分。 2.僅能來自被核准的國家/地區。 3.限女性。 4.有年齡/學歷限制。 5.需通過入境考試。

<sup>11</sup>現時的外籍家庭傭工合約(又稱 I.D.407)是由香港入境事務處與勞工處於 1975 年共同草擬，並由當時的駐馬尼拉英國領事館及菲律賓政府所確認。而最新的修定本為 2003 年 4 月修正本。其他私人合約是絕對不受香港入境處及其他國家勞工部所接受的。

	申請標準	外籍看護居留期間	外籍看護勞動條件	其他
	<p>3. 雇主本人或配偶的父母/祖父母擁有新加坡永久居留權，年齡等於或超過 65 歲，且與雇主同住。</p> <p>4. 雇主本人或家屬是身心障礙，需要全天候提供日常生活的照顧。</p>		期享有一天休假日。	6. 雇主需繳交 345 新幣/月人頭稅，以及 5,000 新幣之保證金。
日本	<p>《照顧工作者實習生計畫》</p> <p>與菲律賓及印尼簽訂國對國引進外籍看護</p>	4 年，4 年內通過日本照顧服務員的證照考試，否則返國。	與日本本國籍照顧工作者相同	從菲律賓與印尼總共引進 1,000 位護士與照顧服務員，但超過 70% 的實習生無法通過照顧服務員考試，失去在日本工作的機會。
韓國	<p>1. 僅針對五種類別開放外勞，外傭歸屬於服務業，透過國對國協商會議進行，目前僅核准 15 國。</p> <p>2. 在國對國「僱用許可制」下引進。</p>	以 3 年為限，最長 5 年。期滿必須出境 6 個月再行受雇。若雇主於外勞期滿再續約，可縮短為 1 個月。	可享受與本勞同工同酬勞動三權(團結權、協商權、爭議權)。	<p>1. 需通過韓語能力測驗。</p> <p>2. 朝鮮族移工女性已經成為韓國家事服務與看護照顧工作的主力。</p>

#### 四、我國外籍看護工外展看護服務試辦計畫執行現況

臺灣人口結構走向高齡化與少子化，越來越多人面臨長期照顧需求，然而，申請外籍看護有許多資格限制，還需面對管理風險、語言文化適應等多方問題；申請國內居家照顧服務員，又需負擔較高額的費用，兩相難擇之下，許多人默默承受起龐大的照顧重擔，最後可能又因承受

不了長期的照顧壓力，引發各類家庭悲劇。有鑑於此，勞動部以社區及居家服務經驗為基礎，仿效北歐先進國家制度，推展新型態的「走動式」服務。透過「照服員巡迴走動式」的服務提供，讓長輩可以在熟悉的居家環境中，接受最適切的服务，故推動外籍看護工外展看護服務試辦計畫。台灣長期照顧服務之三種類型比較詳如表 2-4 所示。

表 2-4 台灣長期照顧服務現況

模式 內容	走動式照顧服務	外籍看護工	居家服務
使用 資格	有照顧需求的家庭均可申請。	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 被照顧人經醫療機構以團隊方式所作專業評估，年齡未滿 80 歲，認定有全日照護需求；與年齡滿 80 歲以上，認定有嚴重依賴照顧需求者。</li> <li>★ 持有平衡機能障礙、智能障礙、植物人、失智症、自閉症、染色體異常、先天代謝異常、其他先天缺陷、精神病、肢體障礙(限運動神經元疾病及巴金森氏症)、罕見疾病(限運動神經元疾病)等 12 項之重度身心障礙手冊，不須診斷證明書即可提出申請。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 需向長期照顧管理中心提出申請評估。</li> <li>★ 長輩住院時則無法使用服務。</li> </ul>
服務 內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 家務及日常生活照顧。</li> <li>★ 滿足使用者全人需求。</li> </ul>	個人看護。	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 需向長期照顧管理中心提出申請評估。</li> <li>★ 長輩住院時則無法使用服務。</li> </ul>
服務 時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 專人到宅，提供一天多次的照顧服務。</li> <li>★ 夜間、假日時段。</li> </ul>	24 小時。	服務時段有限制，無法適時提供照顧需求。

模式 內容	走動式照顧服務	外籍看護工	居家服務
照顧 品質	專業人員提供服務及品質保證。	需自行訓練，較難控管品質。	有專人提供服務及服務品質管理。
費用	依服務項目及頻率計算。	每月 2.5 萬左右。	視服務時間長短以及政府補度額度不同。
限制	若需搭配外籍看護工提供照顧，須符合外籍看護工申請資格。	★ 需提供食宿及對家人不當對待或是行蹤不明的風險。	★ 政府核定的服務時數有限。 ★ 服務時間之外的照顧需求，仍須有其他替代方案。

資料來源：弘道老人福利基金會提供。

外展看護計畫試辦期間為 102 年 3 月 13 日至 105 年 9 月 13 日。截至 103 年 2 月，總計有 4 家非營利組織經勞動部審查通過，其中弘道基金會已於 102 年 5 月 30 日經勞動部核准於新北市及臺中市辦理，廣恩老人養護中心已於 103 年 1 月 16 日經勞動部核准於新北市辦理；臺南弘福社區關懷協會已於 103 年 4 月 2 日經勞動部核准於臺南市辦理；另伊甸基金會預計 104 年於臺北市開始提供服務。考量試辦初期服務對象範圍小致案源有限，為擴大辦理本項試辦計畫，提供民眾另一種照顧模式選擇；同時考量家庭看護工行蹤不明後，被看護者仍有照顧人力需求，在現有國內照顧資源有限情形下，為滿足被看護者家庭照顧需求，同時增加本國照顧服務員工作機會，勞動部於 103 年 1 月 16 日公告修正內容，放寬服務使用者資格，讓家庭看護工發生行蹤不明，在等待遞補期間的被看護者家庭，亦可申請使用外展看護服務。

弘道老人福利基金會是最早決定試辦的機構，該基金會以社區及居家服務經驗為基礎，仿效北歐先進國家制度，在新北市、臺中市、高雄

市推展新型態的外展照護服務。

其中該基金會新北服務處位於新莊，鄰近署立台北醫院，附近就有許多老人養護機構。新北服務處從事老人居家服務已 10 年。該基金會認為台灣現行的四種長照服務：家人自行照顧、機構照顧、政府居家服務、或請 24 小時的外勞都有其限制與缺點，比方家人親自照顧不但損失一份勞動力，也有獨自承擔親人狀況的壓力；另外，台灣安養機構良莠不齊，將老人家送往陌生環境更有迅速失去求生意志的風險。而政府長照制度規劃許久，仍然雷聲大雨點小，能適用的家庭甚少；聘請 24 小時外勞雖已是社會常態，但人權、隱私權問題與雇主需負擔勞工行蹤不明等責任，故決定發展多元的照護方式。

### 1. 服務流程與內容

弘道所規劃的「All in One 走動式照顧服務」為一多元化的照護系統，其中有關外籍看護搭配的方案，其內涵就是在簽約之初，弘道到宅訪談，詢問個別案主需要那些服務，依客戶需求記點，如須是否備三餐、整理家務、陪同就醫等，開出點數後再加上時數規劃費用，約介於 15,000 至 60,000 元間，買多買少自己選擇，外勞不須在同一家戶中 24 小時待命，可規律進修、學習、工作結束後得到充分休息。圖 2-1 為弘道的服務流程。

弘道所提供的「All in One 走動式照顧服務」內容包含以項目：

1. 陪伴型照顧服務：陪伴就醫、陪伴散步
2. 身體型照顧服務：沐浴清潔、翻身拍背
3. 健促型照顧服務：中風復健、學習療法
4. 全家型生活服務（限本國籍照護服務員）：清潔、購物、備餐
5. 照顧指導服務
6. 夜間居服

## 7. 居家安寧

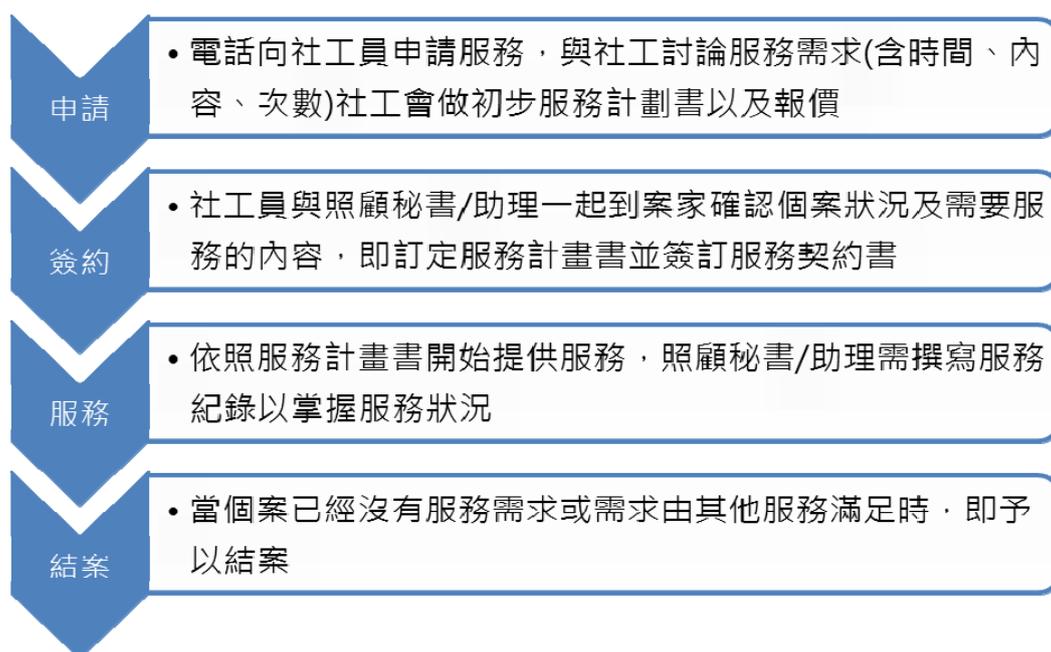


圖 2-1 弘道老人福利基金會「All in One 走動式照顧服務」流程

## 2. 收費標準

本計畫收費標準依市場機制，依被看護者要求的服務方式及時數，由雙方議定每月服務費用，表 2-5 為弘道老人福利基金會「All in One 走動式照顧服務」收費標準，大多是以服務項目計次收費，伊甸基金會、廣恩養護中心與台南市弘福社區關懷照顧服務協會的提供服務模式與弘道相似，皆是以服務內容來計費，只有廣恩有多一種按時計費(1 小時 250 元)。另外，弘道老人福利基金會提供包月服務，以台中市西屯區為例，目前採 5 天外國照顧服務員搭配 1 天本國照顧服務員的模式，每天提供 10 小時服務，費用 2 萬 8,000 元。但若民眾有更多需求，可採輪班制，例如日、夜班各 10 小時，但費用就加倍，約 5 萬 6000 元。

表 2-5 弘道老人福利基金會「All in One 走動式照顧服務」收費標準

項目	內容	新北	台中	高雄
身體型照顧服務	沐浴清潔、排泄協助、翻身拍背、餵食等。	沐浴-含浴清潔 280/次 排泄翻身 140/次 餵食 140/次	沐浴-含浴室清潔 300/次 排泄翻身 100/次 餵食 100/次	沐浴-含浴室清潔 280/次
全家型生活照顧 (限本國籍照護服務員)	送餐、備餐、代購物品、家務清潔	備餐 280/次 送餐 70/次 家務清潔 350/時	備餐 300/次 送餐 100/次 家務清潔 250/時	排泄翻身 140/次
陪伴型照顧服務	陪同就醫/活動/運動、安全訪視、保護性看護	280/時 630/次(4 小時)	200/時	餵食 140/次
健促型照顧服務	肢體關節活動、中風復健活動、失智學習療法	280/次	300/次	備餐 220/時
多功能照顧服務點	<ul style="list-style-type: none"> <li>•提供安全托顧環境</li> <li>•提供營養餐食、身體沐浴清潔服務、血壓血糖量測服務</li> <li>•身心活化運動、音樂團體、節慶活動讓長者活得更健康</li> </ul>		月托：星期一~五 8:00-19:00 15,000 元/月  臨托：全日托 1,200 元  半日托 600 元	

資料來源：弘道老人福利基金會

### 3. 服務人員配置與訓練

為能全方位照顧老人需求，弘道規劃第一階段以 8 名台灣居家照顧員搭配 8 名印尼籍看護，兩人為一組，8 組約服務 24 個家庭（惟全家型生活服務限本國籍照護服務員）。該基金會認為外勞與本勞的工作能力不同，兩人一組可互相支援學習，本國勞工與老人便於溝通，容易了解需求，外勞再輔佐本勞整理家務，或支援夜間照顧。一個社區內的各服務案主，以自行車 5 分鐘可到達距離為限，與周圍商家結合，滿足老人家生活所需，讓服務在社區內更彈性，老人家可安心在熟悉環境中養老。

目前弘道照護服務的人員配置詳如表 2-6，本籍與外籍服務人員的比例約 2：1，其性質與本計畫目標「提升國人就業，減少外勞數量」的宗旨有所相符。另為使得服務品質有所提升，給予消費者更多的保障，弘道新北服務處於 102 年 3 月到印尼選工與參加培訓課程。外勞進入台灣後，集中住宿，定期上課受訓，弘道的教育訓練項目包含以下項目：

- 職前訓練 80 小時 (含機構實習 40 小時、居家實習 40 小時)
- 在職訓練：配合工作需要辦理
- 團體督導：每個月進行一次
- 個別督導：配合工作狀況進行
- 考評督導：期中、期末各一次

表 2-6 弘道老人福利基金會照護服務人員一覽表

國籍	新北	總會	高雄	全國	百分比
本國籍	5	10	16	31	67.4%
印尼籍	5	10	0	15	32.6%
合計	10	20	16	46	100%

資料來源：弘道老人福利基金會

#### 4.服務人員薪資福利

弘道由本國勞工依經驗與證照持有區分擔任「照顧秘書」或「照顧助理」，外籍勞工則擔任「照顧助理」，搭配時可分工服務。其薪資福利採月薪制，詳述如下：

##### (1) 本國籍服務人員：

- 月薪：照顧秘書 29,000 元、助理 22,000 元
- 證照加給：單一級證照 1,000 元
- 每日工作 8 小時，依服務需求者的需求時段為主，可彈性提供夜間/假日時段
- 享勞健保、勞退、三節禮金、員工旅遊、年終獎金、在職訓練津貼

##### (2) 外籍（印尼籍）服務人員

- 月薪：19,047 元+加班費（約 2,000 元）
- 另外加費：社會保險約 2,000 元、就業安定基金 2,000 元、每月可扣 2,500 元膳宿費用
- 個別督導-配合工作狀況進行
- 每日工作 8 小時，依服務需求者的需求時段為主，可彈性提供夜間/假日時段。
- 月休 6 天

對於外籍服務人員，弘道訂有相關管理機制，大致分包含以下項目：

- 休假時間可自主安排
- 排定宿舍公共事務分工
- 每月團督一次討論工作狀況
- 安排照顧秘書家訪了解服務狀況
- 共作遇到困擾由組織協力溝通解決

- 照顧秘書與助理的學姊學妹帶領制度

## 5. 初步試辦成效檢討

弘道基金會試辦 1 年多來，本試辦計畫實施以來弘道共有 30 多個家庭申請外籍看護服務，雖因服務內容和時間具彈性獲得家屬好評，但制度上面臨外勞服務的各種限制，也有近半數的個案退出。比起現有長期照護服務多有時段限制，走動式居家服務採責任制，服務較不受固定的時間限制，會完成任務再離開，家屬不必趕著回家接班，使用家庭肯定彈性化的服務讓他們輕鬆，且比聘用全日看護便宜。但過程中也面臨外勞服務的各種限制，包括照護對象需通過巴式量表評分，若已申請其他長期照護服務就不能申請。不少家屬也對此服務認識不足，常要求長時間陪伴家中老人，讓照顧秘書或助理無法真的在社區「走動」，造成照護對象若已通過巴式量表評分，家屬經濟又負擔得起，常再聘用全日型外籍看護，到去（102）年 12 月底，約有一半的案主退出，多屬此類。

弘道開辦的 All in One 走動式照護服務計畫其服務品質讓案主家庭賦予極高的肯定，且因完善的訓練制度、固定月薪與勞動保障，讓年輕照顧服務人力願意投入，讓我國的長照機制有了創新的思維，再者，印尼籍看護服務效率日漸提高，目前 13 位共服務個案數 19 案，聘用率降至 70%，本計畫希望達到降低外籍人員聘用的目標已看出初步成效。

另外，廣恩老人養護中心亦於 103 年 3 月 6 日起開始接受外展看護業務辦理，主要服務區域以新北市新店區為主，現階段共聘有 10 名外勞，已有 10 個服務個案；其次為蘆洲區及土城區，服務項目以身體照顧、日常生活照顧服務為主。收費標準以鐘點制 1 小時 250 元，或採任務制（包月方式），可依服務需求給予客製化的服務規劃，所需費用將介於 1 萬 5 千元至 4 萬元間，實際費用由專人到府評估，依雙方簽訂服務契約提供

服務及收費。另外，伊甸基金會規劃服務範圍是在台北市南港、信義、松山與大安區，計畫申請外勞 35 名；台南市弘福社區關懷照顧服務協會則是服務台南市，計畫申請 15 名外勞。但截至本報告書撰寫時仍在準備階段，尚未有實際案主，故暫不予以討論。表 2-7 為本計畫整理各試辦機構針對外展看護服務試辦計畫所規劃的服務內容等相關資料。

表 2-7 外展看護服務試辦計畫各試辦機構辦理狀況

機構名稱	財團法人廣恩老人 養護中心	社團法人臺南市弘福 社區關懷照顧服務協會	伊甸基金會	弘道老人福利基金會
外展服務區域	新北市土城區、蘆洲區、 新店區	台南市	台北市	新北市板橋區、新莊 區；台中市西屯區；高 雄市
外展服務計畫 執行方式	<p>由服務專員依服務使用者需求規劃，以二大導向及時段服務導向規劃三種服務模式，外派本籍居服人員及外籍看護工共同服務，服務方式如下：</p> <p>(一) 時段服務導向：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鐘點制：固定頻率，每次最少服務時數為 3 小時以上，最多 8 小時。</li> <li>2. 排班制：固定頻率，早、中、晚三班。</li> </ol> <p>(二) 任務導向：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 包月制：固定頻率，以完成任務性工作為原則</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 督導接案後，依據空班時段給予派班，照顧人員應準時、確實依據時數及內容提供各項服務，包含家事服務、身體照顧服務、陪伴與支持，詳細工作內容須與服務對象溝通議定，外勞前往服務時，由該會提供交通車接送。</li> <li>2. 該會依服務案件與時段安排路線，依據外勞上下班時間到案家定點接送，若結束服務後，沒有下一位服務對象，則接送回宿舍。外勞工作時數依</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本籍與外籍照顧人力 1:1 進用</li> <li>2. 先穩定本籍人力至少 8 人(實施開辦後客戶來源趨穩定狀態)才提出外籍照顧人力 5 人申請避免造成因人力異動而造成後續違反專案規定之行政作業問題</li> <li>3. 外籍照顧服務人力主要以服務社區鐘點走動是照顧為主，符合本案試辦宗旨</li> <li>4. 外籍照顧服務人力主要以遞補或支援本籍照顧人力班別替代人力</li> <li>5. 考量 4-5 人之外籍照顧人力居住同一社區公寓在租賃管銷成本上較符合經濟效益</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 陪伴型照顧服務-陪伴就醫、陪伴散步</li> <li>2. 身體型照顧服務-沐浴清潔、翻身拍背</li> <li>3. 健促型照顧服務-中風復健、學習療法</li> <li>4. 全家型生活服務-清潔、購物、備餐</li> <li>5. 照顧指導服務</li> <li>6. 夜間居服</li> <li>7. 居家安寧</li> </ol>

機構名稱	財團法人廣恩老人 養護中心	社團法人臺南市弘福 社區關懷照顧服務協會	伊甸基金會	弘道老人福利基金會
		據法令規定排定與執行，若因案家需求而調整服務時數，則依規定給予加班費。	6. 人力先以月薪聘用和日薪聘用二種	
組織管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>督導內容:行政性、專業性、支持性</li> <li>督導形式、團體督導、個別督導</li> </ul>	本會設有理事長及理監事，並有總幹事、會計、出納各一人。本會服務項目有居家服務、老人日間照顧及身心障礙日間作業設施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>人事管理(合勞動合約/勞動條件/任用管理)</li> <li>專業訓練管理(本籍與外籍照顧人力)</li> <li>服務流程管理</li> </ul>	本試辦計畫設有方案督導，下設開案社工員負責開案，實際照護工作由照護秘書搭配照護助理執行服務。
人員配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>評估專員:2人</li> <li>照顧秘書(本籍人員):7人</li> <li>照顧助理(越南籍人員):6人</li> </ul>	設置主任1人，社工1人，居服督導5人，照顧服務員35人，作業輔導員4人。	<ul style="list-style-type: none"> <li>因業務尚未穩定故在人員配置上先由主任與高專暫時兼任業務籌備與發展初期人力預計如有10名人力後(本籍+外籍)再聘專職人員。</li> <li>外聘專業顧問指導。</li> <li>目前僅有2名本籍照服員(1名具有照服資格，1名未具有資格)</li> </ul>	目前全台共有28位本國籍照護人員、15位外籍(印尼籍)照護人員
服務計價方式	1.任務制:每月包月費用15,000起，可使用22次主要任務+次要任務(一	220元/小時	<ul style="list-style-type: none"> <li>包月制—6天/每天8小時服務時間39600元</li> <li>鐘點計費1小時300元</li> </ul>	詳如表2-4

機構名稱	財團法人廣恩老人 養護中心	社團法人臺南市弘福 社區關懷照顧服務協會	伊甸基金會	弘道老人福利基金會
	次 2.5H 以內) 2. 鐘點制: 280 元/時, 每 次 3 小時以上 3. 排班制: 28,000/8H、 35,000/12H, 月排班 24 天			
宣導策略/ 行銷方法	DM 宣傳、拜訪鄰里長、 社區大廈管委會	為提升服務使用率, 協 會將進行特定對象之服 務宣導。透過與各醫院 「出院準備服務組」合 作, 對即將出院、已申 請外籍家庭看護工之家 庭進行宣導; 透過人力 仲介業者協助及臺南市 政府照顧服務管理中心 轉介, 提供等待外籍看 護工到府服務、有急迫 照護需求之服務對象看 護服務, 舒緩家庭照顧 者之壓力。	1.DM 2.官網 3.社區拜訪 4.參與社區活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 拜訪社區資源</li> <li>• 服務宣導介紹</li> <li>• 發放服務宣傳單</li> <li>• 接受媒體採訪</li> <li>• 服務說明會分享</li> </ul>
人員招募計畫	1.本籍居服員(照顧秘書) 招募方式:	透過網路或報紙刊登人 才招募廣告, 招募本國	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 鎖定服務社區招募社區              人服務社區人</li> <li>• 人力資源網路(1111、104</li> </ul>	1.透過網路或報紙刊登 人才招募廣告, 招募

機構名稱	財團法人廣恩老人 養護中心	社團法人臺南市弘福 社區關懷照顧服務協會	伊甸基金會	弘道老人福利基金會
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 中心現有居服員擇優，需有意願者轉任。</li> <li>• 資訊媒體傳播方式：招募DM及104人力銀行</li> <li>• 照顧服員訓練班</li> <li>• 就業服務站轉介，以在地人員為優先錄取</li> </ul> <p>2.外籍居服員(照顧助理)：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過人力仲介向國外引進外籍看護工。</li> </ul>	<p>人力，並與人力仲介公司合作，引進外國人力。</p>	<p>人力銀行等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 照服員結訓時前往宣導</li> </ul>	<p>本國人力。</p> <p>2.外籍人員：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過勞動部外展看護工申請</li> <li>• 透過仲介公司引進人員</li> </ul> <p>-入境前4個月開始準備申請資料</p> <p>-入境前3個月進行人員挑選及確認(語言、照顧經驗、應變能力、個性)</p> <p>-入境前1個月需完成宿舍籌備</p> <p>-入境第1天體檢</p> <p>-第2天勞資說明會</p>

資料來源：本研究整理。

## 參、研究方法

### 一、評估理論基礎：CIPP 成效評估模式

為建置完整之評估架構，本研究擬採用「CIPP績效評估模式」進行勞動部所試辦之「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之成效評估。

CIPP模式緣起於1965年美國國會通過「初等與中等教育法案」(ESEA)，此評鑑模式是由史塔佛賓(Dr.Daniel Stufflebeam)所建構，提供全美各學區數十億美元的補助款，用來提昇全國初等及中等教育的品質，為此，Stufflebeam教授在俄亥俄州立大學組織一個評鑑中心，發展一套良好的評鑑方法，以符應當時之所需。

CIPP模式在近年來儼然成為評鑑的主流，該模式是國內最常被用來規劃各種評鑑指標的實用性架構。其所採用之四個評鑑模式，能夠涵蓋各個層面的狀況，每個模式可以單獨或配合使用，在評鑑過程中能重視利害關係人的涉入，讓整個評鑑更能有其價值。CIPP評估模式經過不斷的擴展與修正，架構日臻完備，目前的架構主要包含4種評鑑類型，即背景(Context)、輸入(Input)、過程(Process)與結果(Product)評鑑，茲將每一項評鑑要項及需考量的問題分別介紹如下：

#### (一) 背景 (Context) 評鑑：

- 1.受評鑑計畫/機構有那些需求需要達成？
- 2.為達成這些需求應訂定那些目標？
- 3.這些目標是否能獲得各種資源的支持與配合？
- 4.這些目標有那幾項最可能達成？

#### (二) 輸入 (Input) 評鑑：

- 1.根據受評鑑計畫/機構的環境需求，所擬定的策略或方案，是否能達成預期的目標？

- 2.所擬定的策略或方案是否合理可行？
- 3.受評鑑計畫/機構原有的其它策略，是否能滿足預期達成的目標？
- 4.策略或方案執行所需的時間與流程為何？
- 5.其他可用的策略，其實施條件與實施成效如何？

### **(三) 過程 (Process) 評鑑：**

- 1.方案是否按計畫如期進行？
- 2.在現行方案結束進入下個循環週期前，人員是否需要接受訓練或輔導？
- 3.現有的資源與設備是否適度而有效地加以利用？
- 4.現行的方案在實施上最大的障礙為何？

### **(四) 結果 (Product) 評鑑**

- 1.確認預期目標與實際達成程度之間符合與差異的情形。
- 2.確認已達成的預期與非預期的結果。
- 3.提供方案循環過程中未達成的目標。
- 4.提供作決定者資訊，用以決定方案是否繼續、修正或終止。

CIPP評估模型有著顯著的特點。尤其重要的是它的全程性特點、過程性和反饋性特點。

所謂「全程性特點」，就是它真正將評估活動貫穿於整個計畫過程的每個環節。亦即它與計畫活動的任何一個步驟都發生連接：背景評估對應於確定計畫需求和確定計畫目標環節；輸入評估對應於決定計畫策略和設計與計畫的流程與步驟，過程評估對應於執行計畫的步驟。

所謂「過程性特點」，其集中表現是提出了對計畫項目的執行過程進行監控。從而使計畫項目實施過程中可能導致失敗的潛在原因、不利因素以及培訓目標之間尚存的距離等情況變得清晰明朗，也更使計畫項目在執行過程中能夠不斷據此作出適時適當的戰略、策略調整或方式、方

法改進。

所謂「反饋性特點」，即CIPP模式明確提出了結果評估既可以在培訓以後進行，也可以在計畫之中進行。也就是說，CIPP模式不僅希望計畫完竣以後進行成果評估，使其反饋意義更多地作用於後續的計畫項目，同樣還希望在計畫之中進行成果評估，以使其反饋意義更多地作用於正在實施著的計畫活動。計畫執行中的成果評估一方面將再次為改善和促進培訓進程提供更多有益的依據和動力，另一剛邊將有助於充分挖掘學員的學習潛能和強化學習動機。

評估所需的資訊夠過文件資料的審查、非結構性與結構性的訪談、問卷調查、焦點團體座談、實地訪查等方式來進行，在結果解釋、判斷與比較之後，則應將評鑑結果告知受評鑑者，以做為改進的參考依據。透過4種不同評鑑類型所蒐集的資料，不但可提供資訊使用者形成不同的決定，藉以改進方案的缺失，也可以協助作成成績效評估的紀錄，進而供做相關人員的考核。

## 二、研究架構

本計畫使用CIPP評估模式，將以背景、輸入、過程、結果四個面向分別探討「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」各項績效指標。本研究由兩大面向來進行效評估，第一個面向以 CIPP 評鑑模式評核該「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」內涵，探究該計畫運作的主要績效，以上可由問卷調查、文件分析的方式來進行；第二個面向為分析各對於本計畫之執行概況，這部分可用文件資料分析、焦點團體座談來處理。表3-1列出CIPP四大評估面向之各研究方法所採用的部分。圖3-1則為本委託案之研究架構圖。

表3-1 CIPP四大評估面向所採用之研究方法

評估項目	文件分析	焦點團體座談	問卷調查
背景評鑑	✓		✓
輸入評鑑	✓	✓	✓
過程評鑑	✓	✓	✓
結果評鑑		✓	✓

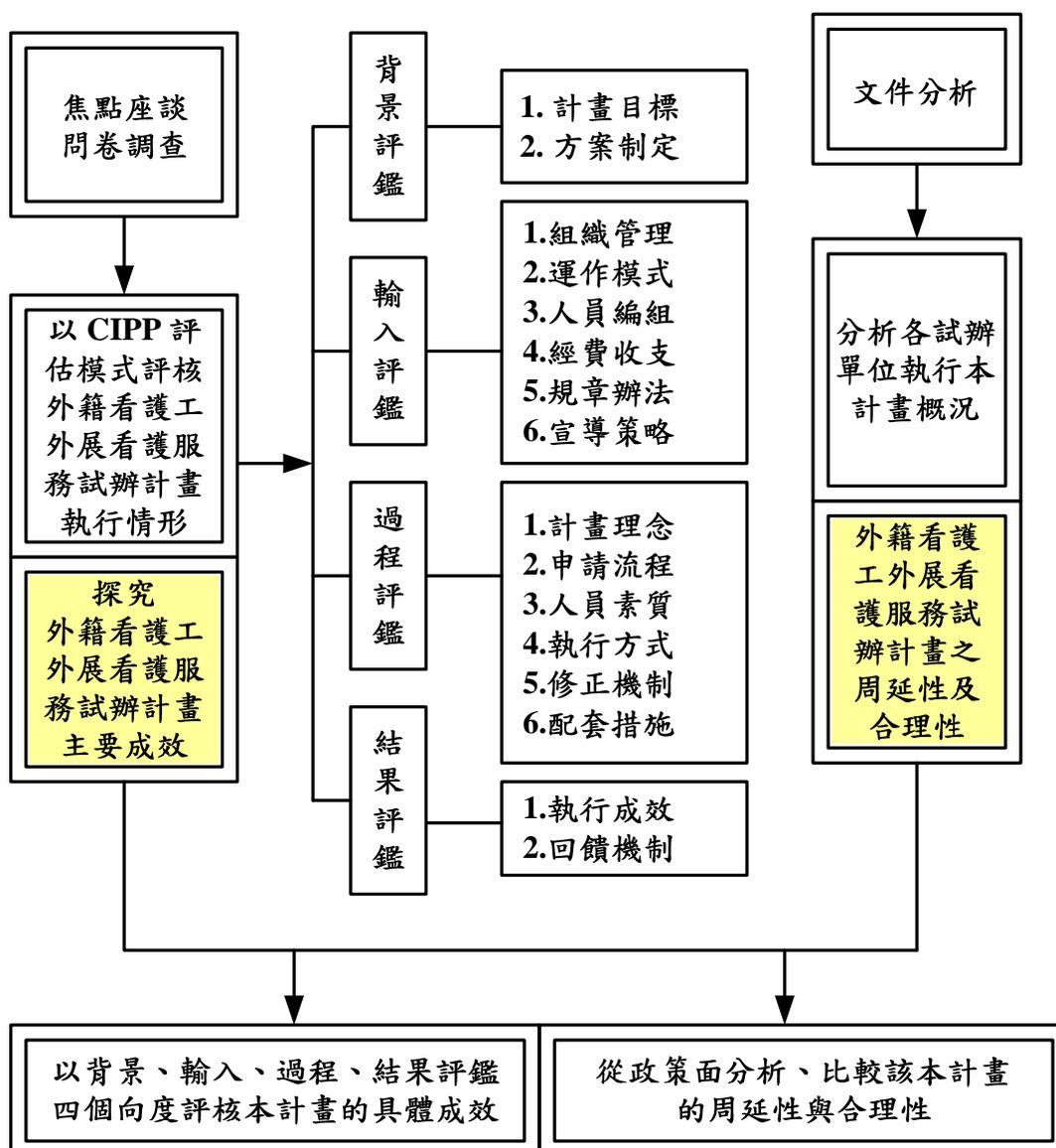


圖 3-1 本計畫研究架構圖

### 三、建構績效指標與德菲法 (Delphi Technique)

本計畫使用CIPP評估模式，將以背景、輸入、過程、結果四個面向分別探討「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」各項績效指標，表3-2為研究團隊依據文獻分析、本計畫評估目的、訪談學者專家意見後，初擬績效指標之架構與內涵，並使用德菲法 (Delphi Technique) 邀集專家學者建構正式之績效評估指標。

表3-2 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」初擬評估指標

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目說明
背景 評鑑	1. 各試辦機構針對「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」規劃之方案內涵是否能充分彰顯本計畫特色？
	2. 各試辦機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之執行方案是否符合服務對象之普遍需求？
	3. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否設立合理的階段目標?(中/長期目標、年度目標)
	4. 各試辦機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之方案內容是否能有效達成所設定之目標？
	5. 各試辦機構之相關背景及主管人員是否有助於達成「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之目標？
輸入 評鑑	1. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之組織管理是否合宜。
	2. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之操作流程是否合宜。
	3. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之人員訓練是否合宜。

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目說明
	<p>4.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之經費收支方式是否合宜。</p> <p>5.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之相關規定辦法是否合宜。</p> <p>6.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之宣導策略是否合宜。</p> <p>7.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之異常處理機制是否合宜。</p> <p>8.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之修正機制是否合宜。</p>
過程 評鑑	<p>1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否確實落實計畫理念？</p> <p>2.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之申請流程是否合理效率？</p> <p>3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之行政服務人員素質是否符合計畫所需？</p> <p>4.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之看護人員素質是否符合服務對象所需？</p> <p>5.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之照護輔具/設備是否符合服務對象所需？</p> <p>6.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之個人資料保密機制是否完善？</p> <p>7.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之看護工作內容是否符合服務對象所需？</p>

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目說明
	<p>8.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之其他配套措施是否符合計畫所需？</p> <p>9. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之緊急/異常狀況處理是否符合服務對象所需？</p> <p>10.各試辦機構執行「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之困難與障礙為何？如何改善？</p>
結果 評鑑	<p>1. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務人數與時數。</p> <p>2. 各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」服務對象退出率。</p> <p>3. 各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫服務對象辦理」服務對象之滿意度。</p> <p>4. 各試辦機構服務對象對於「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」持續使用意願。</p> <p>5. 各試辦機構服務對象對於「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之向他人推薦意願。</p> <p>6.「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之配套措施是否提升本國看護人員就業機會及勞動條件？</p> <p>7.「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否對國內現有居家服務產業造成影響？</p> <p>8.「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否提升外勞看護之勞動條件？</p>



## 五、研究方法及過程

### (一) 文獻分析法 (document analysis)

本計畫以「文獻分析法」，蒐集、整理、歸納、分析等相關文獻及次級數據資料，以有系統的方式處理、分析、整合成有組織性的資訊。文件分析內容包括以下項目：

1. 在地老化與在家老化的照護趨勢。
2. 各國推動走動式居家照護服務現況。
3. 各國執行走動式看護服務之現況分析。
4. 我國外籍看護工引進現況分析。
5. 亞洲鄰近各國外籍照護人力引進現況分析。
6. 社區式走動服務模式或其他居家服務模式之整體成效評估指標等相關文獻資料。

### (二) 評估指標建構—德菲法 (Delphi Technique)

德菲法係由研究者針對某一主題，請多位專家進行書面方式表達意見，並透過多次的意見交流，逐步獲得最後的結論，德菲法近年來在「績效指標建構」的應用上已相當廣泛。

為了使研究結果具有代表性，德菲法需要足夠具有代表性之專家，這些專家通常對探究的主題，具有專業的經驗與瞭解，並且能在反覆的問卷中提供周密思考的判斷。

為能嚴謹建構評估「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之指標，本計畫擬由研究團隊先草擬評估指標，再由相關領域 10 位專家學者進行德菲法問卷填寫。

本研究擬透過不止一次（原則上 2~3 次）的 Delphi 問卷調查，直到各檢核要素、指標及指標細目內容均獲專家肯定，即表示學者專家對於

本研究之指標建構達成一致性共識。

### **(三) 焦點團體座談 (focus group discussion)**

焦點團體座談，是社會科學中最廣為使用的研究工具之一，係聚集相關人員，依設計過的大綱進行互動討論，以獲得研究主題相關的意見和看法。本計畫預計舉辦3場焦點團體座談：

為瞭解外籍看護工外展看護服務試辦計畫推展現況及困難，及深度探討服務使用者、潛在服務使用者對現行照護服務之看法，研究團隊規劃辦理三場焦點座談會，分別為「外展看護服務使用家庭座談會」、「其他照護模式使用者座談會」、「試辦機構及專家學者座談會」，就外籍勞工外展看護服務議題進行深度的意見討論。

#### **1.場次一：外展看護服務使用家庭座談會**

##### **(1)座談會目的**

經由電話調查訪問方式的量化研究成果，較缺少數字背後更深度之資訊。本場座談會目的係從有使用外展看護服務之家庭解析現行服務使用者選擇外展看護服務之動機、使用服務後之滿意及不滿意之因素，及對目前外展看護服務計畫之看法及建議，從中瞭解外籍勞工外展看護服務計畫之優勢、劣勢。

##### **(2) 預計邀約對象**

參與本計畫之服務使用家庭，至少8位（每個機構至少1位）。

##### **(3)座談會討論題綱**

- 「外展看護服務」資訊來源管道
- 選擇「外展看護服務」之原因
- 外展看護服務之服務項目、收費方式及服務品質
- 使用外展看護服務之困擾或問題

- 外展看護服務以外籍看護工為服務主要提供者接受度
- 對外展看護服務試辦機構之建議
- 對外展看護服務計畫之建議

## 2. 場次二：其他照護模式使用家庭座談會

### (1) 座談會目的

從潛在服務使用者角度，瞭解被照顧者之服務需求、現行照護方式的照護品質及遭遇困擾，藉以評估其他照護模式對外展看護服務計畫威脅，及外展看護服務計畫的發展機會，作為未來計畫拓展、行銷之參考。

### (2) 預計邀約對象

有照護需求但未使用外展看護服務之家庭，包括聘請本國籍看護、聘請外籍看護工、家人自行照顧、交由看護機構照顧等，共計 8 位。

### (3) 座談會討論題綱

- 「外展看護服務」知曉度及資訊來源管道
- 選擇現行照護模式之原因
- 被照顧者服務需求、現行照護模式服務品質及收費方式
- 現行照護方式遭遇困擾或問題
- 對外展看護服務計畫接受度及看法
- 外展看護服務以外籍看護工為服務主要提供者接受度

## 3. 場次三：試辦機構(現任或潛在)及專家學者座談會

### (1) 座談會目的

除透過文獻蒐集綜整國內外居家服務外展模式之評估指標外，從服務供給端蒐集實務面資訊，檢視目前計畫推動情形，及影響計畫推動之關鍵因素，並透過專家學者對計畫執行面、政策規劃之剖析，評估現行計畫擴大辦理之可行性。

## (2) 預計邀約對象

邀請試辦機構外籍勞工外展看護服務試辦計畫專案負責人，或潛在辦理機構之相關人員；長期照護、社會福利、外籍勞工研究等領域專家學者，至少 5 位。

## (3) 座談會討論題綱

- 針對本計畫目的、量化及質化研究成果、重要發現進行報告。
- 外展看護服務計畫推動情形
  - ① 外籍看護工外展看護服務執行成效及問題
  - ② 外籍看護工聘僱、管理、在職訓練現況及問題
  - ③ 外籍看護工之服務定位
  - ④ 外籍看護工外展看護服務之利基與行銷
- 外展看護服務計畫評估
  - ① 試辦機構獨立營運外籍勞工外展看護服務可行性
  - ② 外籍看護工外展看護服務計畫協力網絡
  - ③ 外籍看護工外展看護服務計畫評估指標適切性
  - ④ 辦理單位應具備條件、資格
  - ⑤ 家戶申請外展看護服務資格限制
- 潛在辦理機構辦理意願之影響因素
- 外展看護計畫成功模式之建議
- 歸納：由主持人針對試辦機構及專家學者之建議進行綜整闡述。

## (四) 問卷調查 (Questionnaire Survey)

### 一、量化調查規劃

為瞭解外展看護計畫執行成效、面臨困難、看護服務需求量、民眾對外展看護服務之看法，本研究規劃三項量化調查，分別為「試辦機構

調查」、「外展看護服務使用家庭調查」、「有看護服務需求者調查」。針對不同調查對象，詳細調查規劃整理如表 3-3 所示。

表 3-3 量化調查規劃整理

類型	試辦機構調查	外展服務使用家庭調查	有看護服務需求者調查
調查目的	檢視外展看護服務計畫執行成效及執行困難	檢視外展看護服務執行成效	看護服務需求情形及對外展看護服務之看法
調查範圍	弘道基金會	臺灣地區	臺灣地區
調查對象	廣恩老人養護中心 伊甸基金會 臺南弘福社區關懷協會	外展看護服務使用家庭	聘用外籍家庭看護工之雇主
調查方法	郵寄問卷 輔以電話催收	電話訪問	電話訪問
抽樣方法	全查	全查	分層隨機抽樣
調查母體	經勞動部審核通過之 4 家非營利組織	非營利組織外展看護服務家庭	聘用外籍看護工之雇主
預計有效樣本數	全查	全查	1,068 份
調查內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外展看護服務人力概況</li> <li>● 外展看護服務使用者數量</li> <li>● 外展看護服務項目及服務時數</li> <li>● 外展看護服務收支概況</li> <li>● 外展看護服務預期效益</li> <li>● 外展看護服務行銷及執行問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 外展看護服務項目及內容</li> <li>● 服務提供者之服務品質滿意度</li> <li>● 對試辦機構服務滿意度</li> <li>● 未來使用外展看護服務之意願</li> <li>● 資訊來源管道</li> <li>● 基本資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 居家看護需求情形</li> <li>● 對外籍看護工滿意情形</li> <li>● 外展看護服務參與意願</li> <li>● 基本資料</li> </ul>

## **(一) 試辦機構調查**

### **1. 調查目的**

透過量化調查蒐集數字面資訊，評估外籍勞工外展看護服務試辦計畫執行成效。

### **2. 調查對象**

外籍看護工外展看護服務試辦計畫共計 4 家非營利組織經勞動部審查通過，其中弘道基金會、廣恩老人養護中心現已開辦，伊甸基金會、臺南弘福社區關懷協會預計於 103 年中開始提供服務。本研究將針對所有試辦機構進行訪問。

**3. 調查期間：**預計於 103 年 10 月辦理。

**4. 調查方法：**郵寄問卷，輔以電話訪談及催收。

**5. 抽樣設計：**針對外展看護服務所有試辦機構進行全查。

### **6. 調查內容**

**(1) 基本資料：**機構類型、規模、所在地點等

**(2) 外展看護服務人力概況**

- 本國籍、外國籍看護工人力配置
- 看護工性別、年齡、教育程度分布

**(3) 外展看護服務使用者數量**

**(4) 外展看護服務結案數及退出原因**

**(5) 外展看護服務項目及服務時數**

**(6) 外展看護服務收支概況**

- 外展看護服務計費方式
- 不同計費方式服務數量及收益
- 外展看護服務計畫各項支出

## (7) 外展看護服務預期效益

- 本國籍、外國籍看護工預期聘僱人數
- 不同計費方式預期服務數量及預期收益
- 對提升本國照護人力就業、減少外勞聘雇的預期效益
- 為提升本國籍、外籍看護的勞動條件之預期效益

## (8) 外展看護服務行銷及執行問題

- 目前採行行銷方式
- 計畫執行遭遇困難
- 希望政府協助項目
- 對外展試辦計畫、長期照護服務體系的建議

## (9) 外展看護服務試辦計畫自評表

調查內容將經由委辦單位審核通過始作為正式調查之調查內容。(問卷請參見附錄 1)

## (二) 外展看護服務使用家庭調查

### 1. 調查目的

從外展看護服務使用端檢視試辦機構計畫執行成效，包括對服務提供者及對試辦機構之滿意度。此外，瞭解服務使用家庭對外展看護服務模式的看法。

### 2. 調查範圍與對象

如表 3-4，外籍看護工外展看護服務試辦計畫目前共計 4 家非營利組織審查通過，「服務使用家庭量化調查」乃針對此 4 家非營利組織服務提供對象為調查對象，因目前僅有弘道、廣恩有實際案主，將進行全查，其餘兩家機構擬俟實際狀況實問題問卷調查。

表 3-4 審查通過之外籍看護工外展看護服務試辦計畫試辦機構

非營利組織	服務提供區域	備註
弘道老人福利基金會	新北市、臺中市	
廣恩老人養護中心	新北市	
伊甸基金會	臺北市	尚未有案主
臺南弘福社區關懷協會	臺南市	尚未有案主

### 3. 調查期間

於 103 年 11 月份辦理調查，電訪工作將於平日（星期一至星期五）晚間 06:20-10:00 進行，例假日（星期六、日）的早上、中午及晚上時段也將安排進行訪問。

4. 調查方法：預計採用電腦輔助電話訪問（CATI 系統）方式進行。

### 5. 抽樣設計

截至 103 年 8 月止，使用外展看護服務之家庭，服務提供者為本國籍看護工者約一百多個家庭，而服務提供者含外國籍看護工者 38 個家庭。本研究擬針對使用外展看護服務家庭進行全查，預計至少完成 80 份有效問卷，俾利全面瞭解。

### 6. 調查內容

問卷內容預計包含：

#### (1) 外展看護服務項目及內容

- 服務提供者為本國籍看護工或外國籍看護工、服務項目內容、外展看護服務照護時間、經費支出。

#### (2) 對服務提供者之服務品質滿意度

- 對看護技術、工作態度、工作情緒、工作效率、溝通等方面滿意度。

#### (3) 對試辦機構服務滿意度

- 對服務項目設計、收費計價方式、照護人員、行政人員、需求或問題即時回應等方面滿意度。
- 試辦機構是否定期到府訪視。
- 試辦機構是否依據服務使用者照護需要調整服務內容。

#### (4) 未來使用外展看護服務之意願

- 未來繼續使用外展看護服務之意願。
- 以外籍看護工為服務提供者之意願。

#### (5) 未繼續參加的原因

#### (6) 資訊來源管道

#### (7) 基本資料

調查內容將經由委辦單位審核通過始作為正式調查之調查內容。(問卷請參見附錄 2)

### (三) 有看護服務需求家庭之調查

#### 1. 調查目的

本項研究目的係針對有看護服務需求之家庭對於外籍看護外展計畫之看法與認知，特別是聘用外籍看護工之家庭為外展計畫的潛在消費者，其對於此新興服務模式之接受度與參與意願是本研究希望瞭解的。

#### 2. 調查範圍與對象

本研究設定之調查範圍為聘用外籍看護工之家庭。相關資料擬請委辦單位協助提供，做為本研究調查樣本使用。

#### 3. 調查期間

預計於 103 年 10 月辦理調查，電訪工作將於平日(星期一至星期五)晚間進行，例假日的早上、中午及晚上時段也將安排進行訪問。

4. 調查方法：預計採用電腦輔助電話訪問(CATI系統)方式進行。

## 5. 抽樣設計

### (1) 完成樣本數

聘用外籍看護工之家庭之調查，預計完成至少 1,068 份有效樣本。

### (2) 調查母體：聘用外籍看護工之家庭。

### (3) 抽樣方法及樣本配置

規劃採用「分層隨機抽樣法」進行。將調查範圍依縣市分層，各分層下採隨機抽樣法抽出樣本。

### (4) 有效樣本認定

每一份問卷每一選項均需選答始算完成；惟受訪者若在核心問項之回答，有超過一半以上為不知道或拒答者應視為無效樣本。

## 6. 調查內容

### (1) 居家看護需求情形

- 有無需被看護的長者或重度身心障礙者。
- 看護服務項目需求。
- 被看護的對象需照護時間。
- 目前看護方式及遭遇困擾

### (2) 對外籍看護工滿意情形

- 聘僱外籍看護工遭遇困擾
- 看護技術、工作態度、工作情緒、工作效率、僱傭關係、及整體工作之表現等之滿意度。

### (3) 外展看護服務參與意願

- 外籍看護工外展看護服務知曉度
- 對鐘點制、任務制等收費計價方式接受度
- 申請意願

#### (4) 基本資料

調查內容將通過前測修正後，並由貴署審核通過始能作為正式調查之調查內容。(問卷請參見附錄3)

## 二、調查流程及資料處理作業規劃

### 1. 採用電腦輔助電話訪問方式進行

本研究試辦機構、服務使用家庭、一般民眾之量化調查預計採用電腦輔助電話訪問(CATI系統)方式進行。本系統在調查前將問卷設定程式於電腦後，訪員只需要依照螢幕上的指示撥號及訪問，並直接點選受訪者的答案，且訪問完成後資料直接存入主電腦，減低建檔錯誤的機會以確保調查品質。本調查採用之CATI系統具備之功能如表3-5所示。

表 3-5 CATI 電話訪問系統功能

專案調查使用功能	說明	優點
線上即時檢誤功能	調查進行中，若受訪者回答之問題有邏輯上之錯誤，CATI系統將自動鎖住不合邏輯之答案並提示警告語，訪問人員可即時複查並檢誤此份問卷。	即時減少資料的錯誤率
線上約訪功能	調查執行中若遇受訪者無法一次完成訪問，本系統可配合受訪者時間進行約訪，且前次之訪問結果仍會記錄，以利後續追蹤。	提高問卷完訪成功率
線上即時分析系統	可根據目前完成訪問數進行線上即時分析(Real Time Analysis)，可馬上知道各時、點的統計量，也可進行成功問卷結構之控制。	即時觀察成功樣本結構即時變動情形
同步監看與監聽功能	CATI系統具完整監聽訪員與受訪者對話的功能，且畫面與訪員同步，達到百分之百的監看與監聽效果。	確保調查訪問資料品質

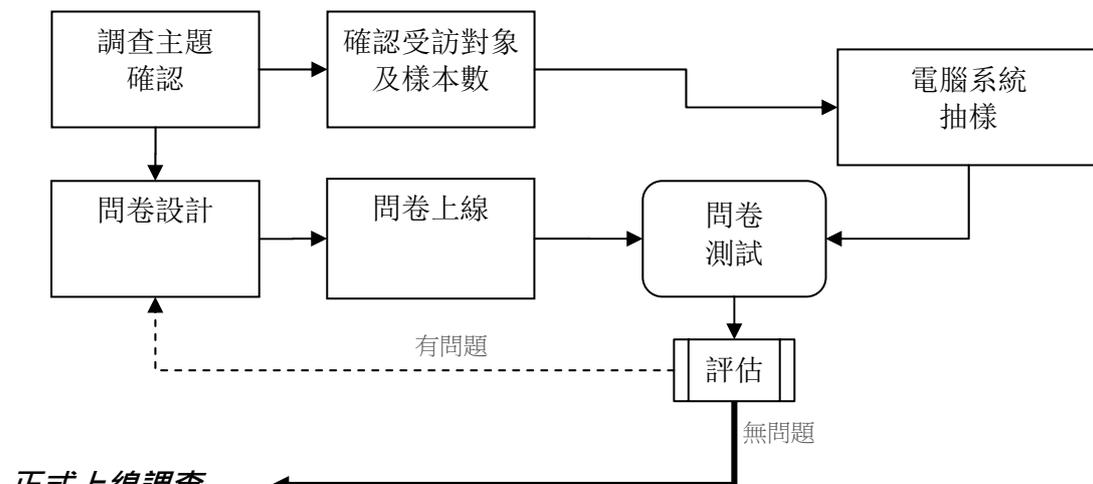
專案調查使用功能	說明	優點
全線電子錄音功能	本計畫特邀請典通股份有限公司協助執行電話調查，該公司之電訪中心擁有 40 席次，皆配備有全程子錄音功能，可以作為後續複查之用，但為保障受訪者基本資料隱私考量，錄音檔案資料將於調查結束後 3 個月銷毀。	確保調查訪問資料品質

資料來源：本研究。

## 2. 調查流程

完整 CATI 調查流程設定，使調查效率更高，同時所獲得的調查資料也更具代表性。圖 3-2 為本次調查之詳細流程。其中問卷測試(前測試訪)結果擬報委辦單位核定。

### 事前規劃與測試



### 正式上線調查

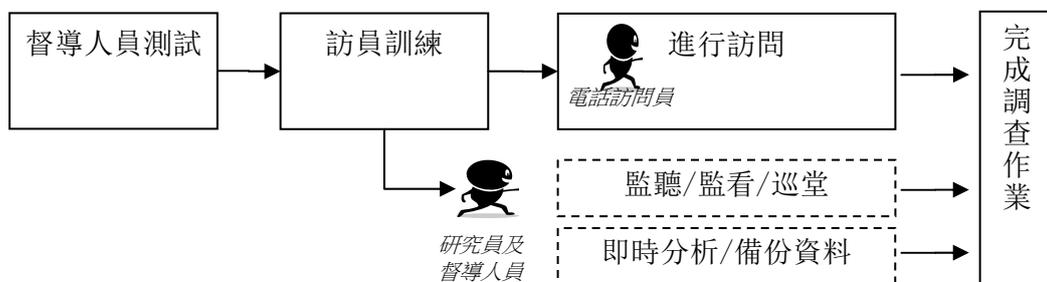


圖 3-2 CATI 調查流程

資料來源：本研究。

正式執行調查前研究團隊將召集參與訪員進行訪員訓練，確保訪員充分瞭解訪問調查目的、訪問內容及應注意之細節，並以國、臺語帶領訪員瀏覽所有調查題目。訪員並可當場提出疑問，由研究人員當場答覆。

### 3. 資料處理作業

為了能快速且正確的處理調查資料，透過電話訪問所得之所有資料，將透過圖 3-3 方式處理。簡要說明如下：

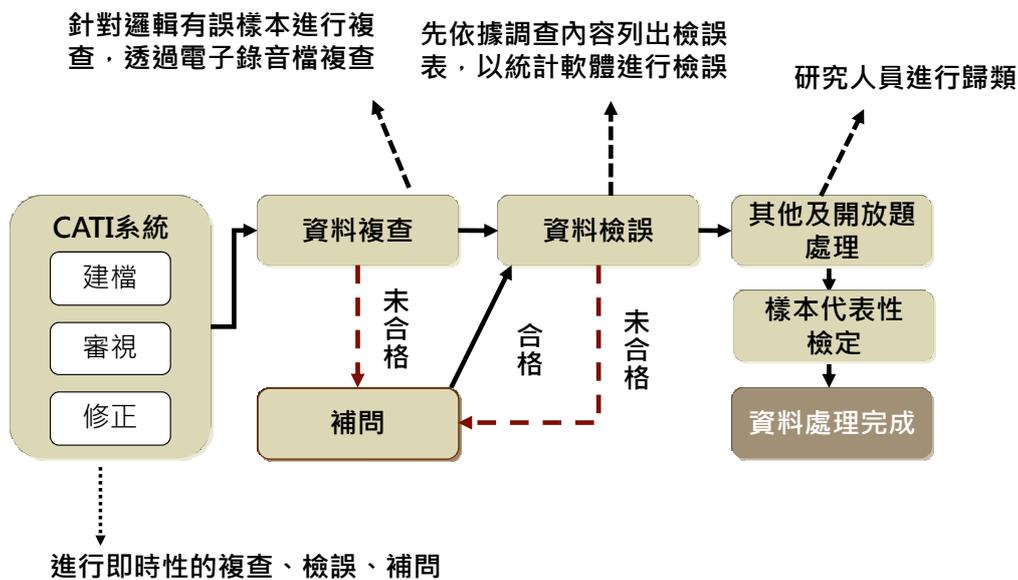


圖 3-3 電訪資料處理流程

#### (1) 電話訪問的量化資料建檔

透過電腦輔助電話調查系統 (CATI) 進行訪問，資料在訪問同時即存入主電腦，除了負責的研究人員可利用特殊介面審視、修正資料外，資料一經存入就不容許訪員或不相關的人員瀏覽或修改資料。

原始資料是以特殊的格式儲存，除了特定的瀏覽器外，一般的編輯器或瀏覽器無法解讀原始資料，充分達到資料保密的目的。研究人員進行分析時，除了利用研究團隊瀏覽器設備進行的單項次數分析、交叉分析等功能外，亦可透過瀏覽器將原始資料轉換為 SPSS 或 SAS 可讀取的純文字格式，並同步產生譯碼簿，以進行更深入的分析。

## **(2) 電話訪問的複查**

調查過程中將由電訪督導全程進行巡堂作業，研究團隊的電腦輔助電話訪問系統 (CATI) 也可以在訪問過程中執行邏輯複查作業，若訪問進行之問卷有邏輯上之錯誤，訪問人員可即時複查此份問卷。

除調查過程中的督導工作外，在調查完成後隔日，研究團隊將由完成之樣本隨機抽出 10% 進行複查，可透過電子錄音檔案聽取調查過程，若發現某位訪員完成之樣本有做假或資料不實之情形，將針對該名訪員所有調查資料全面複查及修正，若情況嚴重，將直接刪除該訪員所有訪問資料另行訪問，重新補回所需樣本。

## **(3) 電話訪問的資料檢誤**

為求資料品質完整及合理，除透過 CATI 系統的初步邏輯檢誤條件，訪問員可立即與受訪者確認答案，並由研究團隊事先依據調查內容列出的檢誤表，透過 SPSS 或 SAS 軟體撰寫程式，找出有缺失的資料，以電腦進行資料檢誤的動作，確保每一筆資料都符合邏輯性。若某筆資料經檢誤發現邏輯性錯誤時，本公司將透過調查錄音檔或回撥給受訪者確認實際答案。

## **(4) 遺漏值的處理**

遺漏值發生時，除了「不知道/無意見」之答案外（意見性問項常會有此種無法作答的情況），單筆資料若有二分之一以上問項為遺漏值，或幾個特別重要的問項為遺漏值，研究團隊將透過調查錄音檔或回撥受訪者補齊答案，若經重新撥回詢問，但受訪者仍拒答或無法與受訪者接觸，則刪除該樣本找尋條件相似的樣本重新訪問。

## **(5) 「其他」項的處理**

各題選項中如有「其他」項，將由訪問員以專用表格完整記錄受訪

者的答案，調查結束後再由研究員依據不同的訪問方式(提示與未提示)歸類、整理。不同訪問方式之「其他」項處理方式如下：

A. 提示選項的「其他」項處理方式：

在提示選項的情況下，訪員所記錄下來的「其他」項內容將由研究員歸納整理出幾個主要面向，再以各面向被提到的次數呈現，不計算百分比。

B. 不提示選項的「其他」項處理方式

在不提示選項的情況下，訪員所記錄下來的「其他」項內容將由研究員歸納整理出幾個主要面向，若該面向與既有選項同義，則併入既有選項統計百分比；若該面向不包含在既有選項內但被很多受訪者提到，則新增一選項；若該面向不包含在既有選項內但提到的受訪者不多(占所有回答受訪者 1%以下)，則併入「其他」項統計百分比，另以各面向被提到的次數呈現。

**(6) 開放問項之處理**

開放性問項由研究員歸納整理出幾個主要面向，並統計各現象被提到的次數及百分比，若該面向被受訪者提到的百分比大於 1%，則視為一選項；若該面向被提到的百分比未達 1%，則併入「其他」項統計百分比，另以各面向被提到的次數呈現。

**4. 統計分析方法**

**(1) 分析系統**

在資料分析方面採用研究團隊的即時分析系統，並搭配 SPSS、EXCEL 等軟體。

**(2) 分析方法**

A. 次數分配：

針對各題加權次數分布，並檢定兩選項間百分比 ( $P_1$  和  $P_2$ ) 的差異：

$$Z_1 = \frac{\hat{P}_1 - \hat{P}_2}{\sqrt{\frac{1}{n} [(\hat{P}_1 + \hat{P}_2) - (\hat{P}_1 - \hat{P}_2)^2]}}$$

### B. 交叉分析

以各相關議題與基本資料的交叉表來分析受訪者對各議題的看法與他們基本特徵間的關係。交叉表第一步採用卡方檢定，交叉表的卡方顯著水準小於 5% 時才認定兩變數間相關。並以概似比卡方檢定 (Likelihood Ratio Chi-square Test) 檢定其關聯性之顯著性。其次是在有相關的交叉表內，以 Z 檢定找出有顯著差異的地方，檢視兩個獨立的次群體 (subgroups) 對同一議題看法的百分比間的差異，採用下列的  $Z_2$  檢定：

$$Z_2 = \frac{\hat{P}_1 - \hat{P}_2}{\sqrt{\frac{\hat{P}_1(1-\hat{P}_1)}{n_1} + \frac{\hat{P}_2(1-\hat{P}_2)}{n_2}}}$$

### C. 相關分析

由於調查問卷內容尚未確認，因此以下將提出所有可能運用之題與題間的相關分析方式。

- 兩變數皆為名目變數：以列聯表分析法進行分析，並以可能比卡方檢定 (Likelihood Ratio Chi-square Test) 檢定其關聯性之顯著性。
- 兩變數皆為等比或等距變數：計算其皮爾森相關係數 (Pearson Correlation Coefficient) 或斯皮爾曼等級相關 (Spearman Rank Correlation)，並檢定其關聯性之顯著性，或以迴歸分析法 (Regression Analysis) 估計迴歸方程式。
- 應變數為等比或等距變數、自變數為類別變數：以 T 檢定或變異數分析 (Analysis of Variance) 檢定其關聯性。

## 肆、研究過程與資料分析

### 一、以德菲法建構本試辦計畫整體績效指標

本計畫採用德菲法進行外展看護計畫試辦機構整體績效指標之建置，共計邀請10位專家學者參與德菲法問卷，包含居家照護相關團體主管、人力銀行相關主管、對此領域有專精知能之勞動領域學者、人力資源學者，以用紙本郵寄或電子郵寄問卷並附上問卷說明函，請學者專家在各指標後方填上指標重要序與適當程度，其中4代表非常適合，3代表適合，2修正後適合，1代表不適合，並請提出各該指標及說明項之修正意見，學者專家所提供的寶貴意見，皆予以匿名呈現並做為指標修正之參考。若資料填答不全，研究者再以電話訪問的方式來請教問卷的相關問題。表4-1為本計畫德菲法問卷參與之學者專家。

表4-1 本計畫德菲法問卷參與學者專家

任職單位	姓名
1.國立中正大學勞工關係學系	馬財專教授
2.國立中正大學勞工關係學系	藍科正教授
3.修平科技大學人力資源與發展系	黃孟儒教授
4.健行科技大學商學院	黃同圳院長
5.高雄市立空中大學工商管理學系	許介星教授
6.大葉大學人力資源暨公共關係系	張秋蘭教授
7.台灣綜合研究院	戴肇洋主任
8.1111人力銀行	金仁執行長
9.台灣長期照護專業協會	翟文英秘書長
10.社團法人新北市長期照護發展協會	許鴛玲總幹事

## (一) 第一次德菲法調查結果

10位家所提供的寶貴意見，皆予以匿名呈現並做為指標修正之參考。若資料填答不全，研究者再以電話訪問的方式來請教問卷的相關問題。經回收專家學者問卷彙整各項指標之適當程度，並統計各題項標準差。各指標適當程度之集中量數統計結果，各指標之標準差皆小於1 ( $SD < 1$ )，表示第一次問卷專家就對於指標適當程度之共識性極高。但由於仍有部分專家針對各指標提出修改或增加題項的意見，如表4-2，因此各指標依照專家意見修改考慮，俟第二次問卷調查結果再加以處理。各評鑑項目之細項說明因都是文字修正，統一於表4-4定案之評鑑指標時一併呈現。

表4-2 第一次德菲法調查意見及修正內容彙整表

面向	評鑑項目	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
背景評鑑	1.各試辦機構針對「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」規劃之方案內涵是否能充分彰顯本計畫特色？	2	8	0	0	無修正
	2.各試辦機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之執行方案是否符合服務對象之普遍需求？ 說明：	2	8	0	0	無修正
	3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否設立合理的階段目標?(中/長期目標、年度目標)	1	6	3	0	3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否設立合理的階段 <u>量化及質化</u> 績效目標?(中/長期目標、年度目標)

面向	評鑑項目	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
	4.各試辦機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之方案內容是否能有效達成所設定之目標？	4	5	1	0	4.各試辦機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之方案內容若落實執行是否能有效達成所設定之目標？
	5.各試辦機構之相關背景是否有助於達成「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之目標？	1	6	3	0	5.各試辦機構之相關服務經驗與支援資源是否有助於達成「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之目標？
	建議新增評估項目	政府在「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之鼓勵措施是否足夠？				
		各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」，是否認為計畫措施具足夠彈性、機動滿足照護需求？				
輸入評鑑	1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之組織管理是否合宜。	2	7	1	0	1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>組織運作與管理</u> 是否合宜。
	2.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之操作流程是否合宜。	3	6	1	0	2.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>服務方案設計流程</u> 是否合宜。
	3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之人員訓練是否合宜。	3	5	2	0	3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>人員訓練機制</u> 是否合宜。

面向	評鑑項目	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
	4.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之經費收支方式是否合宜。	2	6	2	0	4.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之經費收支機制是否合宜。
	5.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之相關規定辦法是否合宜。	0	0	2	8	(語意不清，建議刪除)
	6.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之宣導策略是否合宜。	2	8	0	0	無修正
	7.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之異常處理機制是否合宜。	2	7	1	0	7.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>緊急/異常處理</u> 機制是否合宜。
	8.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之修正機制是否合宜。	1	6	3	0	8.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>調整/改善</u> 機制是否合宜。
過程評鑑	1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否確實落實計畫理念？	4	6	0	0	無修正
	2.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之申請流程是否合理效率？	4	5	1	0	2.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>服務申請流程</u> 是否合理並易於了解？

面向	評鑑項目	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
	3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <b>行政服務人員素質</b> 是否符合計畫所需？	3	4	2	1	3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <b>行政諮詢人員效率/督導人員經歷</b> 是否符合計畫所需？
	4.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <b>看護人員素質</b> 是否符合服務對象所需？	3	3	4	0	4.1 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <b>本國籍看護人員專業素質</b> 是否符合服務對象所需？ 4.2 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <b>外國籍看護人員專業素質</b> 是否符合服務對象所需？
	5.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <b>照護輔具/設備</b> 是否符合服務對象所需？	4	5	1	0	5.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <b>照護輔具/設備與機具維護</b> 是否符合服務對象所需？
	6.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <b>看護工作內容</b> 是否符合服務對象所需？	5	4	1	0	6.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <b>看護工作項目清單</b> 是否符合服務對象所需？
	7.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <b>其他配套措施</b> 是否符合計畫所需？	5	5	0	0	無修正

面向	評鑑項目	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
	8. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之緊急/異常狀況處理是否符合服務對象所需？	6	4	0	0	無修正
	9.各試辦機構執行「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之困難與障礙為何？如何改善？	3	6	1	0	9.各試辦機構執行「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之困難與障礙為何？ <u>是否已獲解決？</u>
結果評鑑	1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務案數與時數。	3	7	0	0	無修正
	2.各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」服務對象退出率。	3	5	2	0	2.各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>服務案數結案率</u> 。
	3. 各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」服務案數增減率。	3	4	3	0	3. 各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」服務案數 <u>年度增減率</u> 。
	4. 各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫服務對象辦理」服務對象之滿意度。	5	4	1	0	4. 各試辦機構 <u>服務對象對</u> 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>服務滿意度</u> 。
	5. 各試辦機構服務對象對於「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」持續使用意願。	4	5	1	0	5. 各試辦機構服務對象持續使用「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>意願</u> 。

面向	評鑑項目	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
	6. 各試辦機構服務對象對於「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之向他人推薦意願。	2	7	1	0	6. 各試辦機構服務對象向他人推薦「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之意願。
	7. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之配套措施是否提升本國看護人員就業機會及勞動條件？	3	4	2	1	7.1「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之配套措施是否提升本國看護人員就業機會？ 7.2「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之配套措施是否提升本國看護人員勞動條件(如看護工作時數、休息時間、薪資福利)？
	8. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否對國內現有居家服務產業造成影響？	4	5	1	0	8. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否對國內現有居家服務產業供需造成影響？
	9. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否提升外勞看護之勞動條件？	2	5	2	1	9. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否提升外勞看護之勞動條件(如看護工作時數、休息時間、薪資福利)？
	建議新增評估項目：	「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否會減少外籍看護之爭議問題？				
		「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否促成多元聘僱模式？				
		「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否解決家庭照顧問題？				

面向	評鑑項目	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
		「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否提升照護品質？				

## (二) 第一次德菲法調查結果

德菲法第二次問卷調查內容係將第一次問卷中各指標經歸納彙整專家學者意見，重新修正後，在修正處以底線呈現，並附上各專家學者第一次問卷所填寫之適當程度供參照，再次郵寄專家學者填寫指標適當程度及修正意見。

為了正確判斷各題之指標適當程度是否達到保留水準，本研究判斷指標保留與否之標準為符合下列條件之一者即為不適當指標。因此刪除該指標，包括：(1)指標適當程度之平均數小於3者；(2)指標適當程度之標準差大於1者；(3)二次問卷指標適當程度集中數量改變情形，平均數之改變為未增加且標準差之改變為未收斂者；(4)二次問卷指標適當程度之「平均數與標準差比值（V 值）」未改進而達負值者。

各指標適當程度之集中量數統計結果與第一次問卷統計結果比較每一題項之指標適當程度皆呈現上升，且集中趨勢亦上升。接著檢視各指標經過二次問卷統計「平均數與標準差比值」（V 值）改變情形，發現第二次問卷指標適當程度之平均數與第一次問卷指標適當程度之平均數之改變值（ $M2-M1$ ）亦呈現增加趨勢（ $M2-M1>0$ ）。且第二次問卷指標適當程度之標準差與第一次問卷指標適當程度之標準差之改變值（ $SD2-SD1$ ）呈現減少趨勢（ $SD2-SD1<0$ ）。另為了增加判斷各題之指標適當程度是否達到保留水準之正確性，另計算德爾菲術第一、二次問卷

指標適當程度之平均數與標準差改善係數，發現第二次問卷指標適當程度之平均數相對於標準差的比值（ $V2=M2/SD2$ ）與第一次問卷指標適當程度之平均數相對於標準差的比值（ $V1=M1/SD1$ ）以保留所有指標。在文字修正上，包括增刪文字、精簡描述、名詞精準等。第二次德菲法調查意見及修正內容詳如表4-3。各評鑑項目之細項說明因都是文字修正，統一於表4-4定案之評鑑指標時一併呈現。

表4-3 第二次德菲法調查意見及修正內容彙整表

面向	評鑑項目說明	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
背景評鑑	1.各試辦機構針對「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」規劃之方案內涵是否能充分彰顯本計畫特色？	2	8	0	0	無修正
	2.各試辦機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之執行方案是否符合服務對象之普遍需求？	2	8	0	0	無修正
	3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否設立合理的階段 <u>量化及質化</u> 績效目標?(中/長期目標、年度目標)	4	6	0	0	無修正

面向	評鑑項目說明	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
	4.各試辦機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之方案內容若落實執行是否能有效達成所設定之目標？	5	5	0	0	無修正
	5.各試辦機構之相關服務經驗與支援資源是否有助於達成「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之目標？	3	7	0	0	無修正
	6.政府在「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之鼓勵措施是否足夠？	4	3	0	0	無修正
	7.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」，是否認為計畫措施具足夠彈性、機動滿足照護需求？	3	5	2	0	7.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」，是否在計畫措施上具足夠彈性、並能機動滿足照護需求？
輸入評鑑	1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>組織運作與管理</u> 是否合宜。	3	7	0	0	無修正
	2.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>服務方案設計流程</u> 是否合宜。	4	6	0	0	無修正
	3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>人員訓練機制</u> 是否合宜。	3	7	0	0	3.1 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>照護人員訓練機制</u> 是否合宜。

面向	評鑑項目說明	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
						3.2 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>行政/諮詢人員訓練機制</u> 是否合宜。
	4.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>經費收支機制</u> 是否合宜。	4	6	0	0	無修正
	5.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>宣導策略</u> 是否合宜。	2	8	0	0	無修正
	6.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>緊急/異常處理機制</u> 是否合宜。	3	7	0	0	無修正
	7.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>調整/改善機制</u> 是否合宜。	2	8	0	0	無修正
過程評鑑	1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否確實落實計畫理念？	4	6	0	0	無修正
	2.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>服務申請流程</u> 是否合理並易於了解？	4	6	0	0	無修正

面向	評鑑項目說明	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
	3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>行政諮詢人員效率/督導人員經歷</u> 是否符合計畫所需？	3	5	2	0	3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之行政諮詢人員效率/督導人員 <u>能力</u> 是否符合計畫所需？
	4.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>本國籍看護人員專業素質</u> 是否符合服務對象所需？	4	6	0	0	無修正
	5.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>外國籍看護人員專業素質</u> 是否符合服務對象所需？	4	6	0	0	無修正
	6.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>照護輔具/設備與機具維護</u> 是否符合服務對象所需？	4	6	0	0	無修正
	7.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>看護工作項目清單</u> 是否符合服務對象所需？	5	5	0	0	無修正
	8.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>其他配套措施</u> 是否符合計畫所需？	5	5	0	0	無修正

面向	評鑑項目說明	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
	9.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>緊急/異常狀況處理</u> 是否符合服務對象所需？	6	4	0	0	無修正
	10.各試辦機構執行「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之困難與障礙為何？ <u>是否已獲解決？</u>	2	6	2	0	10.各試辦機構執行「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之困難與障礙為何？ <u>是否已逐步找到解決方案？</u>
結果評鑑	1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>服務案數與時數</u> 。	5	5	0	0	無修正
	2.各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>服務案數結案數</u> 。	4	6	0	0	無修正
	3.各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」 <u>服務案數年度增減率</u> 。	4	6	0	0	無修正
	4.各試辦機構 <u>服務對象對</u> 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>服務滿意度</u> 。	8	2	0	0	無修正
	5.各試辦機構服務對象持續使用「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>意願</u> 。	5	5	0	0	無修正

面向	評鑑項目說明	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
	6. 各試辦機構服務對象 <u>向他人推薦</u> 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>意願</u> 。	2	8	0	0	無修正
	7. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>配套措施是否提升本國看護人員就業機會</u> ？	3	7	0	0	無修正
	8. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>配套措施是否提升本國看護人員勞動條件(如看護工作時數、休息時間、薪資福利)</u> ？	5	5	0	0	無修正
	9. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否對國內現有 <u>居家服務產業供需</u> 造成影響？	4	6	0	0	無修正
	10. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>實施，是否提升外勞看護之勞動條件(如看護工作時數、休息時間、薪資福利)</u> ？	4	6	0	0	無修正
	11. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>實施，是否會減少外籍看護之爭議問題</u> ？	5	5	0	0	無修正
	12. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之 <u>實施，是否促成多元聘僱模式</u> ？	5	5	0	0	無修正

面向	評鑑項目說明	適合度				修正後問卷內容
		非常適合	適合	修正後適合	不適合	
	13.「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否能解決家庭照顧問題？	4	6	0	0	11.「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否能 <u>舒緩</u> 家庭照顧問題？
	14.「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否提升照護品質？	2	8	0	0	12.「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否 <u>有效</u> 提升照護服務品質？

### (三) 德菲法修正後建構之績效評估指標與說明

經過兩次德菲法的兩次問卷調查與修正，「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」績效評估指標建構如表 4-4。其中背景評鑑包含 7 項指標，CIPP 評鑑架構之輸入評鑑包含 8 項指標，過程評鑑包含 11 項指標，結果評鑑包含 14 項指標，共計 40 項指標。研究團隊並根據相關文獻及專家意見，依指標之重要性由高而低依序排列。

表 4-4 德菲法修正後建構之外展試辦計畫績效評鑑指標表

CIPP 評鑑面向	評鑑項目及說明
背景評鑑	<p>1.各試辦機構針對「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」規劃之方案內涵是否能充分彰顯本計畫特色？</p> <p>說明： 各試辦機構針對本試辦計畫規劃之方案內涵如何突顯本試辦計畫特色？</p> <p>(1) 提供多元聘雇模式 (2) 減少外勞管理問題 (3) 提升本國籍/外籍看護人員勞動勞件</p>

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目及說明
	<p>2. 各試辦機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之執行方案是否符合服務對象之普遍需求？</p> <p>說明：</p> <p>各試辦機構為本試辦計畫所設計之執行方案是否辦理以下先期需求調查或研究？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 需求端調查或訪談</li> <li>(2) 國外類似方案研究</li> <li>(3) 外部專家學者諮詢</li> </ul>
	<p>3. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否設立合理的階段量化及質化績效目標？</p> <p>說明：</p> <p>各試辦機構針對本試辦計畫是否訂有以下目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 年度目標</li> <li>(2) 三～五年中長期目標</li> <li>(3) 年度成長目標。</li> </ul>
	<p>4. 各試辦機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之方案內容若落實執行是否能有效達成所設定之目標？</p> <p>說明：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 各試辦機構現行之試辦方案內容是否已達成所訂立之年度目標？</li> <li>(2) 若無法達成，原因何在？</li> </ul>
	<p>5. 各試辦機構之相關服務經驗與支援資源是否有助於達成「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之目標？</p> <p>說明：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 各試辦機構設立宗旨及辦理理念與本試辦計畫相符並有清楚的使命或願景。</li> <li>(2) 各試辦機構辦理照護相關服務的歷年成效對達成所訂</li> </ul>

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目及說明
	<p>之目標有何助益？</p> <p>(3) 各試辦機構有那些相關軟硬體支援資源對達成所訂之目標有所助益？</p> <p><b>6. 政府在「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之鼓勵措施是否足夠？</b></p> <p>說明： 政府對於推動「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」績效良好之機構是否訂有那些鼓勵措施？</p> <p><b>7. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」，是否在計畫措施上具足夠彈性、並能機動滿足照護需求？</b></p> <p>說明： 各試辦機構辦理本試辦計畫，在一般性原則外，是否綜整需求家庭端之例外情況，並訂有彈性、機動之配套處理措施？</p>
輸入 評鑑	<p><b>1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之組織運作與管理是否合宜。</b></p> <p>說明： (1) 各試辦機構是否針對本試辦計畫成立專責業務單位，設有專職主管/督導，並執掌制定業務流程規劃、人力資源等？ (2) 各試辦機構辦理本試辦計畫，是否建構合宜的內外部專業督導系統？ (3) 各試辦機構是否定期召開內部聯繫會議並持續管考。</p> <p><b>2. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務方案設計流程是否合宜。</b></p> <p>說明： (1) 是否訂定明確服務流程、使用表單及填寫方式。 (2) 是否訂定明確的暫停服務、結案申請方式及處理流程。</p>

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目及說明
	<p>(3) 是否確實依服務流程時限提供服務。</p> <p><b>3. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之照護人員訓練機制是否合宜。</b></p> <p>說明：</p> <p>(1) 是否訂有新進照護人員職前訓練課程內容及成績考核標準並確實辦理？</p> <p>(2) 是否對照護人員訂有適當的在職訓練機制？</p> <p>(3) 是否訂有各項訓練成績審核標準？</p> <p>(4) 訓練之後是否辦理訓練滿意度等意見調查？</p> <p><b>4. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之行政/諮詢人員訓練機制是否合宜。</b></p> <p>說明：</p> <p>(1) 是否訂有新進行政/諮詢人員職前訓練課程內容及成績考核標準並確實辦理？</p> <p>(2) 是否對行政/諮詢人員訂有適當的在職訓練機制？</p> <p>(3) 是否訂有各項訓練成績審核標準？</p> <p>(4) 訓練之後是否辦理訓練滿意度等意見調查？</p> <p><b>5. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之經費收支機制是否合宜。</b></p> <p>說明：</p> <p>(1) 是否由專人負責會計財務業務？</p> <p>(2) 是否依據年度計畫編列經費收支預算？</p> <p>(3) 是否訂定明確的服務收費方式、收費標準、開立收據及完整收支對列帳目明細？</p> <p>(4) 是否專戶支存本計畫經費，並專款專用？</p> <p>(5) 財務管理制度是否健全，如訂有財務支用流程、並定期編製財務報表。</p>

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目及說明
	<p><b>6. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之宣導策略是否合宜。</b></p> <p>說明：</p> <p>(1) 是否擬定本試辦計畫相關行銷與推廣策略？</p> <p>(2) 是否依上述行銷與推廣策略進行宣傳，並具實際成效(宣導活動、宣導次數、宣導方式)？</p> <p>(3) 是否定期檢討行銷與推廣策略之有效性？</p> <hr/> <p><b>7. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之緊急/異常處理機制是否合宜。</b></p> <p>說明：</p> <p>(1) 是否制訂緊急/異常處理流程及辦法？</p> <p>(2) 是否將處理流程及辦法納入教育訓練？</p> <p>(3) 針對緊急/異常事件過程是否均有妥適處理且有紀錄及分析？</p> <p>(4) 緊急/異常個案需求超出服務範圍時，是否建立轉介制度，並與各轉介單位保持密切合作？</p> <hr/> <p><b>8. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之調整/改善機制是否合宜。</b></p> <p>說明：</p> <p>(1) 是否訂有本試辦計畫定期自我考核機制？</p> <p>(2) 是否依上述機制定期自我評估並研討改善情形？</p> <p>(3) 是否建立案主意見回饋機制，設有服務申訴管道，所反映問題能適當處理與紀錄？</p>
過程 評鑑	<p><b>1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否確實落實計畫理念？</b></p> <p>說明：</p> <p>由試辦機構提供本試辦計畫相關執行文件及紀錄，由評估單位進行資料查核。</p>

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目及說明
	<p>2.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務申請流程是否合理並易於了解？</p> <p>說明：</p> <p>(1) 由試辦機構提供本試辦計畫各案主服務申請相關文件及紀錄，由評估單位進行資料查核。</p> <p>(2) 評估單位針對各試辦機構服務案主調查其對於服務申請流程之滿意度。</p> <hr/> <p>3. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之行政諮詢人員效率/督導人員能力是否符合計畫所需？</p> <p>說明：</p> <p>(1) 由試辦機構提供本試辦計畫各行政諮詢人員/督導人員相關學經歷與訓練紀錄，由評估單位進行評核。</p> <p>(2) 評估單位針對各試辦機構服務案主調查其對於行政諮詢人員效率/督導人員能力之滿意度。</p> <hr/> <p>4. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之本國籍看護人員專業素質是否符合服務對象所需？</p> <p>說明：</p> <p>(1) 由試辦機構提供本試辦計畫各本國籍看護人員相關學經歷與訓練紀錄，由評估單位進行評核。</p> <p>(2) 評估單位針對各試辦機構服務案主調查其對於本國籍看護人員專業素質之滿意度。</p> <hr/> <p>5. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之外國籍看護人員專業素質是否符合服務對象所需？</p> <p>說明：</p> <p>(1) 由試辦機構提供本試辦計畫各外籍看護人員相關學經歷與訓練紀錄，由評估單位進行評核。</p> <p>(2) 評估單位針對各試辦機構服務案主調查其對於外籍看護人員專業素質之滿意度。</p>

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目及說明
	<p><b>6. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之照護輔具/設備與機具維護是否符合服務對象所需？</b></p> <p>說明：</p> <p>(1) 由試辦機構提供本試辦計畫照護輔具/設備與機具維護相關文件及紀錄，由評估單位進行資料查核。</p> <p>(2) 評估單位針對各試辦機構服務案主調查其對於照護輔具/設備與機具維護之滿意度。</p> <hr/> <p><b>7. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之看護工作項目清單是否符合服務對象所需？</b></p> <p>說明：</p> <p>(1) 由試辦機構提供本試辦計畫看護工作項目清單相關文件及紀錄，由評估單位進行資料查核。</p> <p>(2) 評估單位針對各試辦機構服務案主調查其對於看護工作項目清單之滿意度。</p> <hr/> <p><b>8. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之其他配套措施是否符合計畫所需？</b></p> <p>說明：</p> <p>(1) 由試辦機構提供本試辦計畫其他配套措施相關文件及紀錄，由評估單位進行資料查核。</p> <p>(2) 評估單位針對各試辦機構服務案主調查其對於其他配套措施之滿意度。</p> <hr/> <p><b>9. 各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之緊急/異常狀況處理是否符合服務對象所需？</b></p> <p>說明：</p> <p>(1) 由試辦機構提供本試辦計畫緊急/異常狀況處理相關文件及紀錄，由評估單位進行資料查核。</p> <p>(2) 評估單位針對各試辦機構服務案主調查其對於緊急/異常狀況處理之滿意度。</p>

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目及說明
	<p><b>10.各試辦機構執行「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之困難與障礙為何？是否已逐步找到解決方案？</b></p> <p>說明： 由試辦機構提供辦理本試辦計畫之困難與障礙研討解決之道相關文件及紀錄，由評估單位進行資料查核。</p>
結果 評鑑	<p><b>1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務案數與時數。</b></p> <p>說明： (1) 各試辦機構辦理本試辦計畫之累積服務案數。 (2) 各試辦機構辦理本試辦計畫之累積總服務時數。 (3) 各試辦機構辦理本試辦計畫之累積平均服務時數（總服務時數/服務案數）。</p>
	<p><b>2.各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務案數結案率。</b></p> <p>說明： 各試辦機構本試辦計畫之服務案數結案率 = 結案數/總服務案數。</p>
	<p><b>3. 各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」服務案數年度增減率。</b></p> <p>說明： 各試辦機構辦理本試辦計畫服務案數年度增減率 = (本年度服務案數-前一年度服務案數) / 前一年度服務案數</p>
	<p><b>4. 各試辦機構服務對象對「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務滿意度。</b></p> <p>說明： (1) 評估單位針對服務對象或家屬所做對各試辦機構之滿意度調查之得分。 (2) 針對各題項之不滿意者，瞭解其不滿意的理由。</p>

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目及說明
	<p>5. 各試辦機構服務對象持續使用「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之意願。</p> <p>說明：</p> <p>(1) 評估單位針對各試辦機構服務對象調查持續使用本試辦計畫之意願。</p> <p>(2) 針對不願繼續使用本試辦計畫者，瞭解其理由。</p> <hr/> <p>6. 各試辦機構服務對象向他人推薦「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之意願。</p> <p>說明：</p> <p>(1) 評估單位針對各試辦機構服務對象調查其向他人推薦本試辦計畫之意願。</p> <p>(2) 針對不願推薦本試辦計畫者，瞭解其理由。</p> <hr/> <p>7. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之配套措施是否提升本國看護人員就業機會？</p> <p>說明：</p> <p>(1) 各試辦機構針對本試辦計畫所增聘之本國籍看護人員人數。</p> <p>(2) 各試辦機構針對本試辦計畫所增聘之本國籍看護人員之就業穩定程度（持續任職時間）。</p> <hr/> <p>8. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之配套措施是否提升本國籍看護人員勞動條件？</p> <p>說明：</p> <p>(1) 本國籍看護人員每日工作時數。</p> <p>(2) 本國籍看護人員每月薪資、工作/年終獎金。</p> <p>(3) 福利制度，如合宜住宿環境、勞健保/勞退提撥、意外險、免費在職教育、免費輔導考取證照、聯誼活動等。</p> <p>(4) 其他福利措施，如三節獎金、流感疫苗注射等。</p>

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目及說明
	<p><b>9. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否對國內現有居家服務產業供需造成影響？</b></p> <p>說明：</p> <p>由以下數據評估本試辦計畫是否對國內現有居家服務產業供需造成影響？</p> <p>(1) 本試辦計畫總案量。</p> <p>(2) 本試辦計畫所聘用之本國籍照護人員人數。</p> <p>(3) 本試辦計畫所創造之營收金額。</p> <hr/> <p><b>10. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否提升外勞看護之勞動條件(如看護工作時數、休息時間、薪資福利)？</b></p> <p>(1) 外籍看護人員每日工作時數。</p> <p>(2) 外籍看護人員每月薪資、工作/年終獎金。</p> <p>(3) 福利制度，如合宜住宿環境、社會保險、意外險、免費在職教育、聯誼活動等。</p> <p>(4) 其他福利措施，如安排宗教活動、流感疫苗注射、電話費/網路費補助等。</p> <hr/> <p><b>11. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否會減少外籍看護之爭議問題？</b></p> <p>(1) 本試辦計畫外籍看護是否有行蹤不明情況？</p> <p>(2) 本試辦計畫外籍看護與案主溝通情況是否良好？</p> <p>(3) 本試辦計畫外籍看護被案主投訴之數量？</p> <p>(4) 本試辦計畫外籍看護之工時及勞動條件是否較外籍家庭看護工改善？</p> <hr/> <p><b>12. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否促成多元聘僱模式？</b></p> <p>說明：</p> <p>(1) 各試辦機構之方案內容與執行成效報告檢核。</p>

CIPP 評鑑 面向	評鑑項目及說明
	<p>(2) 評估單位針對以下對象調查其對於本試辦計畫所提供之服務是否促成多元聘僱模式之意見調查結果。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 本試辦計畫試辦機構</li> <li>• 本試辦計畫案主家庭</li> <li>• 有看護需求之家庭</li> </ul>
	<p><b>13. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否能抒緩家庭照顧問題？</b></p> <p>說明： 評估單位針對以下對象調查其對於本試辦計畫所提供之服務是否抒緩家庭照顧問題之意見調查結果。</p> <p>(1) 本試辦計畫試辦機構 (2) 本試辦計畫案主家庭 (3) 有看護需求之家庭</p>
	<p><b>14. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否有效提升照護服務品質？</b></p> <p>說明： 評估單位針對各試辦機構服務案主調查其對於本試辦計畫所提供之服務品質滿意度調查結果。</p>

## 二、焦點團體座談會結果分析

### (一) 第一次焦點團體座談會（外展照護試辦計畫案主家庭）

#### ● 討論題綱

##### (1) 「外展看護服務」資訊來源管道

1. 有長期照護需求時，從哪裡獲得長期照護服務等相關資訊
2. 蒐集那些關於長照服務的資訊(養老院、看護工申請等)

3. 從哪裡得知「外展看護服務」資訊

(2)「外展看護服務」使用動機

1. 選擇「外展看護服務」之原因
2. 使用外展看護服務項目及其收費方式(鐘點制、任務制、包月制)
3. 對外展看護服務之服務項目、收費方式及服務品質的評價

(3) 外展看護服務使用經驗與滿意度

1. 是否持續使用「外展看護服務」，持續使用或未持續使用原因
2. 使用外展看護服務之優點、缺點、困擾或問題
3. 外展看護服務以外籍看護工為服務主要提供者的接受度

(4) 外展看護服務計畫看法與建議

1. 對外展看護服務試辦機構之建議
2. 對外展看護服務計畫之建議

● 與會人員：

編號	家屬姓名	性別	年齡	教育程度	看護工國籍	使用代辦機構
01	潘○雲	女	44	碩士	外籍	弘道
02	陳○寶	女	55	專科	外籍/本國籍	弘道
03	施○菊	女	44	高中	外籍	弘道
04	蔡○珊	女	46	專科	外籍/本國籍	弘道
05	柯○珠	女	66	專科	外籍/本國籍	弘道
06	徐○葦	男	49	大學	外籍	弘道
07	王○芬	女	42	國中	外籍	弘道
08	宗○安	女	70	大學	外籍/本國籍	廣恩

## ● 會議結論重點整理

### (1) 「外展看護服務」資訊來源管道

與會者大致是由以下幾種管道獲得長期照護服務、外展看護走動式服務的資訊：(1)里長(2)長照中心(3)網路新聞(4)區公所(5)報章雜誌 (6)社會局。其中以由里長及長照中心得到資訊的人數較多。

### (2) 「外展看護服務」使用動機

- 1.與會者大致都是因為申請外籍看護的空窗期，以外展走動式服務的方式來填補空檔，因長輩大都是需要 24 小時服務，故採二班制(外勞 12 小時、本國籍 12 小時) 或外勞三班制(各 8 小時)的包月制服務，收費約在 35,000 至 40,000 之間。
- 2.家人人數較多的家庭，雖可以輪流照顧分攤辛勞，但還是需要有鐘點式的服務方式來搭配，外展服務非常適合這樣的家庭。
- 3.若是長輩可自行活動者，並不需 24 小時照顧者，以外展的鐘點服務來家裡煮食、打掃，大多是每天 2~4 小時。家人白天都需要工作，白天使用外展服務(約 10 小時)，晚上則由家人自行照顧。

### (3) 外展看護服務使用經驗與滿意度

- 1.所有與會者都對於弘道、廣恩所提供的外展服務給予非常高度的肯定，並且認為其服務人員的素質與一般外籍看護相較下高出甚多，顯見該兩個機構在訓練上非常用心。某些外勞甚至可以用台語與長輩溝通，最受讚賞。
- 2.與會者雖肯定外展計畫的服務品質，但仍表示頻繁更換服務人員是其需改進的地方，因長輩適應某位服務人員後，又因人員調配更換新的人員，讓長輩需重新適應。
- 3.未繼續使用外展的原因大多是因為本來就是在等待外勞的過渡期

使用外展服務，外勞到位後停止使用外展服務，因若使用外展 24 排班制服務收費較一般外籍看護高出甚多，且 24 小時服務並非外展計畫的目標。

- 4.我國對於照護人員的整體規劃還待努力，國人對照顧服務員的觀感是前景不佳，工作的尊重度也不夠，希望對照顧服務員有所整體規劃，讓照顧服務員是有前景且有尊嚴的，大家才會願意投入。

#### (4) 外展看護服務計畫看法與建議

- 1.居家服務提供的服務時數相對不足，建議可以與外展服務互相搭配，在沒有增聘外勞的狀況下將效益最大化。
- 2.人力仲介良莠不齊，引進的外籍看護訓練不足，造成雇主很大困擾，相較之下，外展服務人員素質高、備受肯定，建議由類似弘道、廣恩的非營利組織負責整體性訓練，提升人力品質。
- 3.長照體系與保險制度應儘速推動，且應借鏡成功的外國經驗有完整規劃，外展走動式服務是長照體系的其中一環，在試辦階段找到成功模式，仍應併入長照體系一併整體規劃，而非個別專案。
- 4.看護人力的薪資福利亦應由相關單位加以整體考量，現階段許多看護人員採計日領薪制，且很多沒有社會保險，本次推動的外展服務人員採固定的月薪制加上完善訓練、升遷制度、福利措施，讓看護人員可安心工作，可做為改進參考。

### (二) 第二焦點團體座談會（其他照護方式家庭）

#### ● 討論題綱

- (1) 現行照護模式及選擇現行模式之原因
- (2) 被照顧者服務需求、現行照護模式服務品質及收費方式
- (3) 現行照護方式遭遇困擾或問題

(4) 「外展看護服務試辦計畫」的知曉度及資訊來源管道

(5) 對外展看護服務試辦計畫接受度及看法

(6) 對長照制度的意見與建議

● 與會人員：

編號	家屬姓名	性別	年齡	教育程度	被照護者/照護方式
01	簡○涵	女	28	專科	祖母/曾聘請本國籍看護，目前家人自行照顧
02	張○榕	女	29	高職	祖母/由家人自行照顧
03	江○霆	男	30	大學	祖母/之前由家人自行照顧，現在聘請外籍家庭看護工
04	馮○琴	女	55	國中	婆婆/聘請外籍家庭看護工
05	王○國	男	42	專科	母親/最先是採居家照顧+家人照顧方式，住院時聘請本國籍照顧，現在住進長期照護機構
06	張○芳	女	66	高中	母親/之前行動正常時住在老人院，現在住在長期照護機構
07	朱○慧	女	36	大學	姊姊/家人自行照顧
08	游○雯	女	28	大學	外公/先前住在長期照護機構，現在聘請本國籍看護 24 小時照顧

● 會議結論重點整理

(1) 現行照護模式及選擇現行模式之原因、被照顧者服務需求、現行

照護模式服務品質及收費方式，現行照護方式遭遇困擾或問題

1.被照顧者大致上是採以下幾種照護方式：(1)家人自行照顧(2)聘請外籍看護工(3)安養中心、長照中心等長期照護機構(4)聘請本國籍家庭看護。

## 2.各項照護方式收費如下：

- ◇ 聘請外籍家庭看護工每月費用約 2 萬多元（若雇主不供餐食，另補貼伙食費約每週 1,000~1,200 元）。
- ◇ 聘請本國籍家庭看護工每月約 60,000 餘元，以日計約每天 2,000~2,200 元。另有與會者表示宜蘭地區有朝九晚五的本國籍看護，收費每天 600~800 元（洗澡另加 100 元）。
- ◇ 住在護理之家/安養中心等長期照護機構基本費約 22,000~30,000 元（尿布等用外加），照顧者都是外籍看護，長輩每週只洗 2 次澡，收費低廉的機構品質較差。

## 3. 現行照護方式遭遇困擾或問題：

- ◇ 家人自行照顧，對長輩來說是最能接受的，但對 24 小時照顧者來說精神壓力過大，時間無法調配，易生倦怠，長期下來不堪負荷，且現代社會家人大多需要外出工作，即使下班返家後輪流照顧，對體力也是一大負荷。
- ◇ 聘請本國籍家庭看護工溝通雖較方便，生活飲食習慣也較相同，但費用過於高昂，每月動輒需要 6~7 萬元，花費壓力過大，不是一般家庭可以負擔。
- ◇ 目前的安養中心、護理之家等長照機構，都是聘用外籍看護工，且常有人手不足的狀況，一位外勞多要照顧多位老人，大多數的機構每週只讓老人洗澡 2 次，尤其是收費低廉者照顧品質差，照護品質堪慮。
- ◇ 聘用外籍家庭看護工之問題：
  - 要聘請外籍家庭看護工需通過巴氏量表檢核，但通過標準頗高，不是有需要的家庭都可以有資格聘用。

- 一旦通過聘用外籍家庭看護工後，語言溝通是一大問題，且生活飲食習慣不同，老人不見得可以適應。
- 雇主跟外籍看護工對於工作結構上的認知如果不一致，會有爭吵或糾紛，因為每個家庭的工作結構與情況是不一樣的，但所有外籍看護工的薪資都是相同，在互相比較的情形下，常會產生有認知上的落差與爭議。
- 有些家庭的外籍看護工經驗豐富，甚至已能用中文溝通，但相對來說門道也多，有時會想辦法偷懶或外出，對雇主來說也是風險。

## (2) 「外展看護服務試辦計畫」的知曉度及資訊來源管道、對外展看護服務試辦計畫接受度及看法

1. 現場除了編號 3 與會者知曉外展看護試辦計畫外，其餘與會者都未聽聞過此計畫，表示此計畫之宣導需再加強。
2. 外展計畫的外勞住在試辦機構裡，需要他們的時候再到家裡來，對於家人來說比較不會有外籍看護住在家裡的壓力。
3. 因為老人家或是生病的人，心理狀態是不允許他的環境範疇不斷有陌生人進入，外展看護試辦計畫的看護人員不是固定是其問題，若本計畫達到一定案量，應會有固定式的派遣，可以克服這個問題，所以與會者認為覺得目前應該朝擴大案量的方向去努力。
4. 因每個家庭的狀況不同，外展試辦計畫應該有更客製化的服務方案，各種服務方式可搭配使用，且訂有相關優惠措施。
5. 與會者認為外展看護試辦計畫的價格沒有市場競爭力，像彭婉如基金會提供的家事服務，如果願意支付較多也可以幫忙照顧老人，如果真的需要鐘點制，倒不如我找彭婉如基金會等機構，服務人員為本國籍還可以幫忙做家务。外展計畫僅只單獨照顧老人的工作，價格上是偏

高的。

6. 與會者多認為外展看護計畫的資格可做試辦性質的放寬，像殘障程度達一定標準的人或是年紀已經達一定程度的人（如 85 歲或 90 歲）可開放使用，不一定要符合巴氏量表，讓真正需要的人可以申請。
7. 與會者認為外展看護試辦計畫僅適合補充型的照護方式，例如家人自行照顧者就可搭配外展計畫，外展計畫較無法成為主要的照護方式，建議應該跟目前的長照體系結合，像居家喘息、居家照護等，補助的方式也應由政府單位（勞動部、衛福部）跨部會協商，，才能讓資源效用達到最大，也才可以真正符合民眾所需。

### **(3) 對長照制度的意見與建議**

1. 與會者建議推動長照體系應針對國內已有長照機構進行資源盤點，包括機構數量、服務品質、人員數目、專業人力、經營型態等，以為長照保險制度的建構預為準備，同時也為將來制訂機構管理規範的重要參考基礎。
2. 與會者建議要把外籍家庭看護工整合進入居家服務體系，並且應該由專業的居家服務機構擔任聘用、訓練及管理者，並經評估後以類似外展計畫的「派遣式服務」形式提供給需要的家庭。
3. 與會者建議長照服務體系應規劃外籍家庭看護工接受專業機構的訓練，在專業人員監督管理下，才能執行照護工作，可由雇主提出申請，使照護品質提升。另外，政府規劃長照體系時，應深思「外勞的定位」，若把外勞納入正式長照人力，卻未解決外勞待遇及福利的問題，恐會出現「同工不同酬」的不公現象，遭到國際社會的撻伐。
4. 台灣已進入老人社會，與會者認為未來居家照顧服務員的市場需求甚大，政府應該積極發展出新興的長照服務產業，例如日本的老人照護

產業非常發達，甚至於成為股票上市公司，員工待遇也很不錯，未來希望政府能引導企業成立老人照護專業公司，並且發展成成功企業，改變社會觀念。

5. 與會者建議長照體系應清楚定位，並且向民眾說明清楚，達到宣傳之效，並且將資源用在需要者身上，而非追求齊頭式的平等。
6. 與會者建議除了被照顧者外，也應把照顧者納入範圍，以家庭照顧者為例，未來也應該增加心理輔導、到府訪問等支持體系，以免發生像韓星利特的爸爸殺死失智祖父母的悲劇。

### (三) 第三場焦點團體座談會 (專家學者與試辦機構、潛在試辦機構)

#### ● 討論題綱

- (1) 外展看護服務試辦計畫推動情形、遭遇問題及成功模式之建議
- (2) 外展看護服務試辦計畫潛在辦理機構辦理意願之影響因素
- (3) 外展看護計畫等多元聘用模式與我國長照政策之銜接配合

#### ● 與會人員：

試辦機構	
李惠美	弘道老人福利基金會/督導
李睿潔	廣恩老人養護中心/主任
潛在試辦機構或已申請試辦機構	
黃泳蓁	彰化縣私立葳群公益慈善事業基金會/組長
楊孟姍	苗栗縣私立海青老人養護中心/主任
陳健志	苗栗縣私立海青老人養護中心/督導
蘇美儀	南投縣基督教青年會/幹事
黃起富	臺南市社區照顧協會/總幹事
學者專家	
藍科正	國立中正大學勞工關係學系/教授
黃孟儒	修平科技大學人力資源與發展系/教授

戴肇洋	台灣綜合研究院/主任
許介星	高雄市立空中大學工商管理學系/教授
<b>學者專家</b>	
涂心寧	社團法人台灣居家服務策略聯盟/理事長
金 仁	1111 人力銀行/執行長

● **會議結論重點整理**

(1) **外展看護服務試辦計畫推動情形、遭遇問題及成功模式建議**

- ◇ **長照與外展的結合因地區有不同制度，產生落差：**弘道在台中市西屯區推動「共聘」制度，本籍人員與外籍人員以任務分工方式形成社區走動，且能與長照體系的「居家服務」相互搭配，成效不錯，但新北市因地緣關係，目前仍以包時段的服務方式為主，且尚未開放與長照體系的「居家服務」相互搭配（目前正簽核中）。
- ◇ **本試辦計畫原設定外勞標準工時與外勞本身期待不同：**本計畫規劃階段希望保障外勞的勞動條件，每天工時以 8 小時為原則，故服務時段亦以 4 小時、8 小時為時段段落，但此與外勞希望以加班費增加收入之期待不符，故目前新增 10 小時之服務時段。目前新北市的 5 位印尼籍看護可服務到 8 位的長輩，初步達到本計畫希望減少外勞聘雇的目標，且案主的滿意度皆非常高。但因該會人員訓練品質獲得肯定，亦發生被雇主「挖角」改聘為外籍家庭看護工的窘境，而目前政府對於此狀況並無保障試辦機構的措施。
- ◇ **吸引青年人才投入照護工作：**較樂見的是試辦計畫中的本籍照護人員，有多位大學相關科系應屆畢業生投入，採月薪制，工作有保障，本試辦計畫能吸引青年投入，關鍵之一是提升工作尊嚴感，讓職等設計有前景，例如從助理可升到秘書、督導等，但是否能長久留任，目前仍有待觀察。

- ◇ **除前述之應屆畢業生外，本籍照護人力供給仍產生短缺，可導入新住民人力資本：**除前述之應屆畢業生外，在本籍照護人力的徵聘上仍發生短缺現象，以廣恩為例，目前外籍加本籍人員共 13 位，服務 13 位案主，亦初步達到本計畫希望減少外勞聘雇的目標，但本籍人員聘雇困難，規劃階段希望有 20 位，但 28,000 元的月薪，應徵人數卻不多，且多為居家服務人員轉任。我國目前已有數十萬新住民，人力資本力道不可忽視，未來可將招聘重點導入新住民，以擴大照護人力的供給。
- ◇ **建議開放試辦機構可投入外籍家庭看護的職前訓練：**弘道有多位案主在外展服務結案、外籍家庭看護工到位後，發現素質差異頗大，希望付費由該會的服務人員來訓練其外勞，建議政府可開放此部分的收費服務，亦可填補該會外展服務計畫之財務虧損。
- ◇ **多數案主仍以外籍家庭看護工等待期為多，宜建立並非每人都需要 24 小時照護的觀念：**案主仍以聘雇外籍家庭看護工的等待期為主，但也有案主因該中心外展人員素質良好而繼續使用，但多是以 24 小時需求為多，與本試辦計畫之精神並不相符。未來如何灌輸並非每位長輩都需要 24 小時照護的觀念，並透過家人、長輩本身、照護人員的共訓制度，達到觀念及習慣的改變，將是關鍵因素。
- ◇ **外展服務訂價高以致難以普遍：**多數案主不繼續使用外展計畫的原因是因外展服務訂價偏高，但因試辦機構亦須考量營運成本，財務方面的困境是推動本計畫很大的瓶頸。

## (2) 外展看護服務試辦計畫潛在辦理機構辦理意願之影響因素

- ① **外籍看護的聘雇成本高、管理風險亦高：**與會的申請中試辦機構或潛在試辦機構都提出開辦外展服務方案，人力成本偏高的考量是其

影響辦理意願的最大因素，尤其是外勞的管理成本與管理風險更是其主要考量因素。

②**外展訂價高，民眾接受不易，應以多元套餐模式擴大案量：**大多數申請中機構皆經營多元照護模式，包含長照機構、日照中心、居家服務、復康巴士、送餐服務等，皆期待以「小規模多經營」全方位照護服務功能來開展案量，透過不同照護方式的相互搭配，讓需求者可以有多种選擇，並依照個別家庭不同狀況有不同搭配方案，儘量做到客製化的模式，或許外展的部分有所虧損，但以搭配其他照護模式來填補是其仍願意投入的考量。

③**未來的外勞政策走向：**因有與會的潛在試辦機構把外展服務計畫的目標客戶鎖定在填補外籍家庭看護工等待期的家庭，所以一旦放寬外勞聘雇資格，將帶動其客源增加，反而是其促使願意辦理外展服務計畫的動機。針對未來可能開放 85 歲以上輕度失智老人可申請外籍家庭看護工的政策，還是讓某些想要申請外展服務計畫的機構有所動搖，因為放寬外籍家庭看護工的政策可能影響到外展服務計畫的案量，故穩定的外勞政策是大多數機構對於政府的期待。

④**印尼可能停止外勞輸出的疑慮：**有潛在試辦機構提出對於印尼將在五年後停止外勞輸出的顧慮，但亦有機構認為可由其他國家（如緬甸、柬埔寨等國）輸入外勞。但目前試辦機構仍是透過仲介引進外勞，並無直聘機制，仲介費用亦是其考量因素之一。

⑤**都會區或偏鄉區的考量：**某些試辦機構地處較為偏遠的地區，實施走動式服務模式有其限制，均認為僅能在都會區實施較可能成功。如彰化葳群公益慈善事業基金會，僅有員林鎮有比較密集的大樓與社區，其他鄉鎮住戶與住戶間距離遠，若要實施共聘可能會有難度。

### (3)多元聘用模式與我國長照政策之銜接配合

- ①**政府部門推動長照體系應加以整合**：以往由多個部會共同負責的長照業務，已集中由衛福部掌管，內政部的業務已整合進入衛福部。但是佔照護人力絕大比率的社服外勞是由勞動部管理，未來長照人力是否將外籍人力納入規劃目前還未有定見，且缺乏一整合性的政策考量，顯見長照系統的部會整合仍有繼續努力的空間。
- ②**社會企業的概念可做為推動照護服務產業化的方向**：台灣政府早在十年前就開始關注老年化社會的趨勢，甚至將照護產業列入重點發展的產業之一，然而經過了這麼長的一段時間之後，照護產業的發展似乎尚未形成具體的產業鏈。原因一方面在於缺乏專業人力與經濟規模，其次則是有效、切合需求的商業模式尚未被開發出來。近來輿論熱烈討論的社會企業，或許有機會成為一個解決方案，鼓勵青年投入所謂的社會企業，特別是參與長照服務工作，透過此一社會企業的運作機制，而得以一併解決長照和青年就業的雙重問題。
- ③**應從提早預防以降低耗損巨大長照資源**：對於「健康」與「亞健康」老人的照顧，可善用社會資源，由企業、社會企業、非營利組織和公部門，針對有老人照顧需求的家庭，提供健康促進、預防照護、生活照顧、就醫協助等多元方案，透過既有的社區關懷據點提供服務，降低失能率，並納入長照體系才是長久之計。老人失能後才投入醫療照護資源已是來不及，龐大的醫療費用和照護成本會耗損巨大社會資源。
- ④**照護職涯規劃的體系**：過往投入照護服務訓練的人數很多，但留任率偏低，都是因為照護行業在台灣仍被視為低層的工作，社會地位低落，且無發展前景，這些困境端賴健全的職涯發展制度來解決。照顧服務人員短缺雖是全世界的普遍現象，勞動部亦應針對照護人力建立適當

的職類發展規劃，包括推動證照制度、職位升遷規劃、薪資參考標準等，讓照護人力的社會地位提升，吸引年輕族群的投入。另外，長照計畫的關鍵為質優量足的人力，教育部應思考技職體系中目前設置的老人照顧或長期照護系的學生，未來能否真正成為照顧人員的主力，建議應鼓勵在大學中設置跨領域學分課程，讓更多的學生投入該領域。

⑤我國科技優勢應與長照結合：台灣是所謂的科技島，在軟硬體各方面深具發展優勢，以國內電子與半導體的技術基礎、普及的醫療機構並配合高密度電腦化和網路化環境，未來應將此優勢與長照體系相互結合，利用科技技術讓照護工作更加效率，是長照體系運作可否成功推動的利器之一。

### 三、問卷調查結果分析

#### (一) 樣本基本特性

##### 1. 現行使用(或曾使用)外展看護服務之家庭

本次調查共成功訪問 81 份有效樣本。表 4-5 使用外展看護服務家庭受訪者基本特性統計表。在性別方面，男性占 33.3%，女性占 66.7%；年齡方面，占比最高為 70 歲以上（58.0%）及 60-69 歲（22.2%），合計超過八成；教育程度方面，以小學以下 32.1%為最高，其次為大學/大專 27.2%；家庭月收入方面，以 10 萬元以上未滿 13 萬元 12.3%為最高，其次為 7 萬元以上未滿 8 萬元 11.1%；受訪者與被照顧者關係方面，占比最高為本人(48.1%)，其次為父母(25.9%)；被照顧者有照顧需求迄今時間，以 0-3 年 75.3%為最高。

表 4-5 使用外展看護服務家庭受訪者基本特性統計表

項目	百分比	項目	百分比
性別		家庭月收入	
男	33.3	9,999 元以下	16.0
女	66.7	10,000-19,999 元	9.9

項目	百分比	項目	百分比
<b>年齡</b>		20,000-29,999 元	8.6
18-29 歲	2.5	30,000-39,999 元	9.9
30-39 歲	0.0	40,000-49,999 元	6.2
40-49 歲	7.4	50,000-59,999 元	7.4
50-59 歲	9.9	60,000-69,999 元	7.4
60-69 歲	22.2	70,000-79,999 元	11.1
70 歲以上	58.0	80,000-89,999 元	3.7
<b>教育程度</b>		90,000-99,999 元	2.5
小學以下	32.1	100,000-129,999 元	12.3
國中	14.8	130,000-159,999 元	0.0
高中/高職	17.3	160,000 元及以上	4.9
大學/大專	27.2	<b>與被照顧者關係</b>	
碩博士以上	8.6	本人	48.1
<b>被照顧者有照顧需求迄今時間</b>		父母	25.9
0-3 年	75.3	配偶	14.8
4-6 年	8.6	公婆岳父母	4.9
7-9 年	3.7	子女媳婦	3.7
10-12 年	6.2	祖父母、外祖父母	2.5
13-15 年	1.2		
16 年以上	4.9		

資料來源：本研究整理。

樣本數=81。

## 2 有看護需求之家庭(目前或曾經聘請外籍看護工家庭)

本次調查共成功訪問 1,068 份有效樣本。表 4-6 為有看護需求之受訪者基本特性統計表。本次調查受訪者皆為家中有聘用外籍看護工經驗者；在受訪者居住地區方面，以北部地區 52.1% 為最高，其次為中部地區 23.7%；性別方面，男性占 53.7%，女性占 46.3%；年齡方面，占比最高為 50-59 歲 (35.8%) 及 60 歲以上 (33.1%)；教育程度方面，以大學/大專 40.4% 為最高，其次為高中/高職 30.8%；家庭月收入，以 10 萬元以上未滿 13 萬元 12.1% 為最高，其次為 5 萬元以上未滿 6 萬元 10.5%；受訪者與被照顧者關係方面，占比最高為父母(59.9%)，其次為公婆、岳父母

(15.4%)；被照顧者有照顧需求迄今時間，以 0-3 年 52.6%為最高。

表 4-6 有看護需求之受訪者基本特性統計表

單位：%

項目	百分比	項目	百分比
<b>家中聘用外籍看護工經驗</b>		<b>家庭月收入</b>	
有	100.0	9,999 元以下	2.7
沒有	0.0	10,000-19,999 元	1.9
<b>居住地區</b>		20,000-29,999 元	4.0
北部地區	52.1	30,000-39,999 元	5.7
中部地區	23.7	40,000-49,999 元	7.9
南部地區	21.3	50,000-59,999 元	10.5
東部、離島地區	2.9	60,000-69,999 元	5.9
<b>性別</b>		70,000-79,999 元	6.0
男	53.7	80,000-89,999 元	4.4
女	46.3	90,000-99,999 元	2.2
<b>年齡</b>		100,000-129,999 元	12.1
18-29 歲	1.6	130,000-159,999 元	3.5
30-39 歲	6.8	160,000 元及以上	6.4
40-49 歲	22.9	不知道/拒答	26.8
50-59 歲	35.8	<b>與被照顧者關係</b>	
60 歲以上	33.1	父母	59.9
<b>教育程度</b>		公婆、岳父母	15.4
小學以下	10.1	配偶	7.5
國中	9.9	祖父母、外祖父母	6.1
高中/高職	30.8	子女（含媳婦）	3.6
大學/大專	40.4	兄弟姊妹	2.5
碩博士以上	8.7	本人	1.9
<b>被照顧者有照顧需求迄今時間</b>		其他親友	1.7
0-3 年	52.6	其他長輩(叔伯姑 姨)	1.0
4-6 年	23.9	其他晚輩	0.4
7-9 年	9.4		
10-12 年	8.0		
13-15 年	3.3		
16 年以上	2.7		

資料來源：本研究整理。  
樣本數=1,068。

## (二) 照護服務供給與需求

### 1. 現行使用(或曾使用)外展看護服務之家庭

#### 1.1 目前外展看護服務使用情形

如表 4-7 所示，家中目前有使用外展看護服務者有 46.9%，家中沒有使用外展看護服務者有 53.1%。

表 4-7 目前外展看護服務使用情形

單位：%

項目	百分比
家中目前外展看護服務使用情形	
有使用	46.9
沒有使用	53.1

資料來源：本研究整理。

樣本數=81。

#### 1.2 得知「外展看護服務」計畫的資訊來源管道

如表 4-8 所示，在得知「外展看護服務」計畫的資訊來源方面，以人員宣導最高 (48.1%)，(包含親友宣導 39.5%、社工員宣導 6.2%、村里長宣導 2.5%)，其次為網路新聞(17.3%)與政府機關(區公所、社會局)(17.3%)。

表 4-8 得知「外展看護服務」計畫的資訊來源管道

單位：%

項目	百分比
資訊來源	
親友宣導	39.5
社工員宣導	6.2
村里長宣導	2.5
網路新聞	17.3
政府機關(區公所、社會局)	17.3
平面媒體	13.6
社福機構官方網站	6.2
電視媒體(新聞、廣告)	3.7
醫療單位、醫院	3.7
長照中心	2.5

項目	百分比
廣播媒體	1.2
其他	16.0

資料來源：本研究整理。

樣本數=81。

### 1.3 申請「外展看護服務」的項目

如表 4-9 所示，整體來看，以生活照顧服務類型的比例較高，如居家環境清潔 50.6%、備餐送餐煮餐等膳食服務 34.6%、陪同活動 27.2%；身體照顧服務類型則以個人清潔的比例較高，有 46.9%。

就家庭月收入來看，月收入未滿 5 萬元者，申請服務項目以居家環境清潔 65.9% 比例較高；月收入 5 萬元及以上者，以關懷服務(20.0%)及身體照顧(12.5%)的比例高於月收入未滿 5 萬元者。

表 4-9 申請「外展看護服務」的項目

單位：%

家庭月收入	總計	未滿 5 萬元	5 萬元 及以上
樣本數	81	41	40
<b>生活照顧服務</b>			
居家環境清潔	50.6	<b>65.9</b>	35.0
備餐送餐煮餐等膳食服務	34.6	36.6	32.5
陪同活動(如散步、外出、參與活動)	27.2	29.3	25.0
陪同就醫	19.8	19.5	20.0
關懷服務(聊天、生活關懷、叮嚀服藥)	13.6	7.3	<b>20.0</b>
洗衣收納	13.6	17.1	10.0
<b>身體照顧服務</b>			
個人清潔(如洗臉、擦背、沐浴、床上洗頭)	46.9	48.8	45.0
生活協助(如協助上下床、行走安全、更衣)	16.0	17.1	15.0
健康促進照顧(如被動肢體關節活動、復健)	13.6	12.2	15.0
餵食服藥協助(如協助進食、鼻胃管餵食、服藥)	12.3	12.2	12.5
身體照顧(如排泄處理、更換尿布、翻身、拍背)	7.4	2.4	<b>12.5</b>
協助輔具使用	4.9	4.9	5.0

資料來源：本研究整理。

#### 1.4 使用外展看護服務期間，服務時間之外的其他照顧方式

如表 4-10 所示，整體來看，在使用外展看護服務期間，外展服務時間之外的其他照顧方式由家人親友照顧的比例較高，有 60.5%，其次是由長輩自行處理(28.4%)。

就家庭月收入來看，家庭月收入未滿 5 萬元者，外展服務時間之外的其他照顧方式由長輩自行處理的比例高於家庭月收入 5 萬元及以上者；家庭月收入 5 萬元及以上者，則由家人親友照顧的比例高於家庭月收入未滿 5 萬元者。

表 4-10 外展看護服務時間之外的其他照顧方式

單位：%

項目	總計	家庭月收入	
		未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	41	40
由家人親友照顧	60.5	51.2	<b>70.0</b>
由長輩自行處理	28.4	<b>34.1</b>	22.5
聘僱本國籍看護工	7.4	9.8	5.0
送日托單位、養老院或養護機構	1.2	7.3	7.5
其他	7.4	0.0	2.5

資料來源：本研究整理。

#### 1.5 「外展看護服務」服務提供者國籍

如表 4-11 所示，整體來看，外展看護服務的服務提供者有 60.5% 為本國籍看護，有 25.9% 為外國籍看護，服務提供者為本國籍加外國籍看護的比例有 13.6%。就家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元及以上者 (65.0%)，服務提供者為本國籍看護的比例高於家庭月收入未滿 5 萬元者 (56.1%)；家庭月收入未滿 5 萬元者，服務提供者為本國籍加外國籍看護 (19.5%) 的比例高於家庭月收入 5 萬元及以上者 (7.5%)。

表 4-11 「外展看護服務」服務提供者國籍

單位：%

項目	總計	家庭月收入	
		未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	41	40
本國籍看護工	60.5	56.1	65.0
外國籍看護工	25.9	24.4	27.5
二者皆有	13.6	19.5	7.5

資料來源：本研究整理。

### 1.6 平均每週使用「外展看護服務」的時間

如表 4-12 所示，整體來看，平均每週使用「外展看護服務」的時間為 20.8 小時；若將使用時間分為低使用(每週使用 10 小時以內)及高使用(每週使用 11 小時以上)兩群，發現低使用者平均每週使用服務時間為 4.4 小時，高使用者平均每週使用服務時間為 38.6 小時。以目前使用外展看護服務情形來看，目前沒有使用者的平均使用服務時數為 25.4 小時，高於目前有使用者的 15.6 小時。就服務提供者的國籍來看，服務提供者為外籍者，平均使用服務時數為 44.3 小時，高於服務提供者為本國籍者的 10.4 小時。就被照顧者有照顧需求迄今時間來看，照顧時間在 3 年以下者平均使用服務時數為 21.2 小時，照顧時間在 4 年以上者平均使用服務時數為 19.6 小時。

表 4-12 平均每週使用「外展看護服務」的時間

單位：小時

項目	總計	每週使用外展時間		目前使用外展看護服務情形		服務提供者的國籍			被照顧者有照顧需求迄今時間	
		10 小時以內	11 小時以上	有	沒有	本國	外國	二者	3 年以下	4 年以上
時數/每週	20.8	4.4	38.6	15.6	25.4	10.4	44.3	22.5	21.2	19.6

資料來源：本研究整理。

## 1.7 「外展看護服務」計費方式

如表 4-13 所示，整體來看，「外展看護服務」計費方式以按時計費(56.8%)的比例最高，其次為按月計費(29.6%)。在費用部分，按時計費的平均費用為每小時 177 元，按次計費的平均費用為每次 593 元，按月計費的平均費用為每月 15,436 元，以目前使用外展看護服務情形來看，目前沒有使用者的按次計費(18.6%)的比例相對較高。

就被照顧者有照顧需求迄今時間來看，照顧時間在 3 年以下者以按時計費(60.7%)的比例相對較高，照顧時間在 4 年以上者按月計費(40.0%)的比例相對較高。

表 4-13 計費方式-依目前外展看護服務使用情形、照顧時間區分

單位：%

項目	總計	目前外展看護服務使用情形		被照顧者有照顧需求迄今時間	
		有	沒有	3 年以下	4 年以上
樣本數	81	38	43	61	20
按時計費	56.8	60.5	53.5	<b>60.7</b>	45.0
按次計費	13.6	7.9	<b>18.6</b>	13.1	15.0
按月計費	29.6	31.6	27.9	26.2	<b>40.0</b>

資料來源：本研究整理。

如表 4-14 所示，就服務提供者的國籍來看，服務提供者為本國籍者，收費方式以按時計費(67.3%)的比例相對較高；服務提供者為外籍者，收費方式以按月計費(61.9%)的比例相對較高。就家庭月收入來看，家庭月收入未滿 5 萬元者，收費方式以按時計費(68.3%)的比例相對較高。

表 4-14 計費方式-依服務提供者的國籍、家庭月收入區分

單位：%

項目	服務提供者的國籍			家庭月收入	
	本國	外國	二者	未滿 5 萬元	5 萬元 及以上
樣本數	49	21	11	41	40
按時計費	<b>67.3</b>	33.3	54.5	<b>68.3</b>	45.0
按次計費	18.4	4.8	9.1	7.3	20.0
按月計費	14.3	<b>61.9</b>	36.4	24.4	35.0

資料來源：本研究整理。

## 2. 有看護需求之家庭(目前或曾經聘請外籍看護工家庭)

### 2.1 被看護者的服務需求項目

如表 4-15 所示，整體來看，生活照顧服務類型以備餐送餐煮餐等膳食服務 64.2%、陪同就醫 56.4%、陪同活動 55.7%的比例較高；身體照顧服務類型則以生活協助 84.2%、個人清潔 78.1%、身體照顧 54.8%的比例較高。

就被照顧者有照顧需求迄今時間來看，照顧時間 4 年以上者，服務需求項目在陪同就醫及各項身體照顧服務項目的比例皆較 3 年以下者高。

表 4-15 被看護者的服務需求項目-依有照顧需求時間區分

單位：%

被照顧者有照顧需求迄今時間	總計	3 年以 下	4 年以 上
樣本數	1,068	562	506
<b>生活照顧服務</b>			
備餐送餐煮餐等膳食服務	64.2	64.8	63.6
陪同就醫	56.4	<b>53.4</b>	<b>59.7</b>
陪同活動(如散步、外出、參與活動)	55.7	55.0	56.4
洗衣收納	51.5	51.1	51.8
居家環境清潔	47.1	48.5	45.6
關懷服務(聊天、生活關懷、叮嚀服藥)	39.7	38.5	41.0
<b>身體照顧服務</b>			

生活協助(如協助上下床、行走安全、更衣)	84.2	<b>81.0</b>	<b>87.6</b>
個人清潔(如洗臉、擦背、沐浴、床上洗頭)	78.1	<b>75.1</b>	<b>81.5</b>
身體照顧(如排泄處理、更換尿布、翻身、拍背)	54.8	<b>49.5</b>	<b>60.7</b>
餵食服藥協助(如協助進食、鼻胃管餵食、服藥)	49.6	<b>43.9</b>	<b>56.0</b>
健康促進照顧(如被動肢體關節活動、復健)	35.7	<b>32.2</b>	<b>39.7</b>
協助輔具使用	30.2	<b>26.6</b>	<b>34.1</b>

資料來源：本研究整理。

如表 4-16 所示，依居住地區來看，東部及離島地區的服務需求項目在生活照顧服務類型的需求較高，如備餐送餐煮餐等膳食服務(67.0%)、陪同就醫(69.1%)、洗衣收納(65.5%)及陪同活動(59.3%)等；南部地區在關懷服務(42.9%)及身體照顧服務類型(如個人清潔 80.1%、餵食服藥協助 53.7%及協助輔具使用 31.1%等)的需求較高；中部地區在身體照顧(59.3%)的需求較高。

表 4-16 被看護者的服務需求項目-依居住地區區分

居住地區	單位：%			
	北部地區	中部地區	南部地區	東部、離島
樣本數	556	253	228	31
<b>生活照顧服務</b>				
備餐送餐煮餐等膳食服務	63.5	64.7	65.1	<b>67.0</b>
陪同就醫	58.0	51.8	55.8	<b>69.1</b>
陪同活動(如散步、外出、參與活動)	56.6	54.3	54.3	<b>59.3</b>
洗衣收納	50.2	52.4	51.7	<b>65.5</b>
居家環境清潔	45.4	46.5	51.2	51.4
關懷服務(聊天、生活關懷、叮嚀服藥)	39.5	38.6	<b>42.9</b>	29.9
<b>身體照顧服務</b>				
生活協助(如協助上下床、行走安全、更衣)	82.5	84.9	86.9	88.4
個人清潔(如洗臉、擦背、沐浴、床上洗頭)	77.5	79.4	<b>80.1</b>	65.2
身體照顧(如排泄處理、更換尿布、翻身、拍背)	53.1	<b>59.3</b>	54.7	50.3
餵食服藥協助(如協助進食、鼻胃管餵食、服藥)	49.9	46.9	<b>53.7</b>	37.2
健康促進照顧(如被動肢體關節活動、復健)	36.1	35.7	34.3	<b>38.7</b>
協助輔具使用	30.7	28.3	<b>31.1</b>	28.9

資料來源：本研究整理。

如表 4-17 所示，依家庭月收入來看，月收入未滿 5 萬元者的服務需求項目以生活照顧服務類型的需求較高，如備餐送餐煮餐等膳食服務(68.5%)、陪同活動(62.0%)、洗衣收納(56.7%)及居家環境清潔 (52.1%)等；月收入 10 萬元及以上者在身體照顧服務類型(如個人清潔 81.1%、身體照顧(57.1%)、餵食服藥協助 53.0%及健康促進 38.5%等)的需求較高。

表 4-17 被看護者的服務需求項目-依家庭月收入區分

單位：%

家庭月收入	未滿 5 萬元	5-10 (未滿) 萬	10 萬 元及 以上	不知 道/拒 答
樣本數	237	310	235	286
<b>生活照顧服務</b>				
備餐送餐煮餐等膳食服務	<b>68.5</b>	65.3	61.8	61.5
陪同就醫	58.1	<b>59.1</b>	57.2	51.4
陪同活動(如散步、外出、參與活動)	<b>62.0</b>	57.6	59.3	45.3
洗衣收納	<b>56.7</b>	50.6	53.7	46.3
居家環境清潔	<b>52.1</b>	50.1	44.0	42.2
關懷服務(聊天、生活關懷、叮嚀服藥)	41.9	<b>44.6</b>	42.5	30.3
<b>身體照顧服務</b>				
生活協助(如協助上下床、行走安全、更衣)	83.0	<b>86.1</b>	84.8	82.6
個人清潔(如洗臉、擦背、沐浴、床上洗頭)	76.2	76.5	<b>81.1</b>	<b>79.0</b>
身體照顧(如排泄處理、更換尿布、翻身、拍背)	50.3	53.7	<b>57.1</b>	<b>57.9</b>
餵食服藥協助(如協助進食、鼻胃管餵食、服藥)	<b>51.2</b>	47.9	<b>53.0</b>	47.4
健康促進照顧(如被動肢體關節活動、復健)	<b>37.6</b>	35.1	<b>38.5</b>	32.6
協助輔具使用	<b>36.4</b>	30.0	29.9	25.4

資料來源：本研究整理。

## 2.2 家中目前主要採行的看護方式及產生的困擾

如表 4-18 所示，整體來看，家中目前主要採行的看護方式有 91.5% 是聘僱外籍看護工，其次是由家人親友照顧(2.0%)。

表 4-18 家中目前主要採行的看護方式

單位：%

項目	百分比
聘僱外籍看護工	91.5
由家人親友照顧	2.0
送養老院或養顧機構	0.8
聘僱本國籍看護工	0.6
長輩可自理	0.5
被照顧者已過世	4.2
其他	

資料來源：本研究整理。樣本數=1,068。

如表 4-19 所示，目前採行看護方式所產生的困擾中，絕大多數表示沒有困擾(77.6%)，有 13.4%表示經濟負擔大。

表 4-19 目前採行看護方式產生的困擾

單位：%

項目	百分比
目前採行看護方式產生的困擾	
沒有困擾	77.6
經濟負擔大	13.4
精神壓力大	4.2
被看護者沒有獲得妥善的照顧	3.3
家人無法外出工作	2.4
家事負擔重	1.5
家庭關係不和諧	1.1
其他	5.7

資料來源：本研究整理。

樣本數=1,068。

### 2.3 被家人或親友以外的人照顧的時間

如表 4-20 所示，整體來看被家人或親友以外的人照顧的時間，有 91.8%是全日照顧(24 小時)，僅 6.6%為部分時間照顧，皆由家人親友照顧者有 1.6%。以部分照顧時間來看，平均照顧時間為 9.7 小時。

依居住地區來看，中部地區採用部分時間照顧(9.3%)的比例較其他地

區高。

表 4-20 被家人或親友以外的人照顧的時間-依居住地區區分

單位：%

居住地區	總計	北部地區	中部地區	南部地區	東部離島
樣本數	1,068	556	253	228	31
全日照顧(24 小時)	91.8	93.3	87.6	92.5	95.8
部分時間照顧	6.6	5.8	<b>9.3</b>	5.8	4.2
皆由家人親友照顧	1.6	0.9	3.1	1.7	0.0
部分照顧之平均照顧時間	<b>9.7 時</b>	<b>9.4 時</b>	<b>10.1 時</b>	<b>9.5 時</b>	<b>10 時</b>

資料來源：本研究整理。

如表 4-21 所示，依家庭月收入來看，家庭月收入未滿 5 萬元者皆由家人親友照顧的比例相對較高。

表 4-21 被家人或親友以外的人照顧的時間-依家庭月收入區分

單位：%

家庭月收入	未滿 5 萬元	5-10 (未滿)萬	10 萬元及以上	不知道/拒答
樣本數	237	310	235	286
全日照顧(24 小時)	90.6	90.7	92.6	93.4
部分時間照顧	6.0	8.7	6.4	5.0
皆由家人親友照顧	<b>3.4</b>	0.5	1.0	1.6
部分照顧之平均照顧時間	<b>9.4 時</b>	<b>10.1 時</b>	<b>9.5 時</b>	<b>10 時</b>

資料來源：本研究整理。

### (三)滿意度調查結果

#### 1. 現行使用(或曾使用)外展看護服務之家庭

##### 1.1 對本國籍(或外國籍)服務提供者「看護技術」滿意度

如表 4-22 所示，整體來看，有 79.0%對服務提供者的「看護技術」感到滿意。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用者的滿意度(84.3%)高於沒有使用者(74.5%)；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元

及以上者的滿意度(87.5%)高於月收入未滿 5 萬元者(70.8%)。

表 4-22 外展服務提供者「看護技術」滿意度

單位：%

項目	總計	目前使用外展看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
非常滿意	22.2	21.1	23.3	9.8	35.0
還算滿意	56.8	63.2	51.2	61.0	52.5
普通	18.5	15.8	20.9	26.8	10.0
不太滿意	1.2	0.0	2.3	2.4	0.0
非常不滿意	1.2	0.0	2.3	0.0	2.5

資料來源：本研究整理。

## 1.2 對本國籍(或外國籍)服務提供者「工作態度」滿意度

如表 4-23 所示，整體來看，有 84.0%對服務提供者的「工作態度」感到滿意。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用者的滿意度(86.9%)高於沒有使用者(81.4%)；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元及以上者的滿意度(85.0%)高於月收入未滿 5 萬元者(82.9%)。

表 4-23 外展服務提供者「工作態度」滿意度

單位：%

項目	總計	目前使用外展看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
非常滿意	24.7	23.7	25.6	14.6	35.0
還算滿意	59.3	63.2	55.8	68.3	50.0
普通	11.1	10.5	11.6	12.2	10.0
不太滿意	3.7	2.6	4.7	4.9	2.5
非常不滿意	1.2	0.0	2.3	0.0	2.5

資料來源：本研究整理。

### 1.3 對本國籍(或外國籍)服務提供者「工作情緒」穩定度

如表 4-24 所示，整體來看，有 92.6%對服務提供者的「工作情緒」感到穩定。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用外展看護服務者表示服務提供者的穩定度(97.4%)高於沒有使用者(88.3%)；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元及以上者與月收入未滿 5 萬元者表示服務提供者的穩定度皆為九成三。

表 4-24 外展服務提供者「工作情緒」滿意度

單位：%

項目	總計	目前使用外展看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
非常穩定	30.9	31.6	30.2	17.1	45.0
還算穩定	61.7	65.8	58.1	75.6	47.5
普通	4.9	2.6	7.0	4.9	5.0
不太穩定	1.2	0.0	2.3	2.4	0.0
非常不穩定	1.2	0.0	2.3	0.0	2.5

資料來源：本研究整理。

### 1.4 對本國籍(或外國籍)服務提供者「工作效率」滿意度

如表 4-25 所示，整體來看，有 83.9%對服務提供者的「工作效率」感到滿意。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用者的滿意度(92.1%)高於沒有使用者(76.8%)；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元及以上者的滿意度(85.0%)高於月收入未滿 5 萬元者(83.0%)。

表 4-25 外展服務提供者「工作效率」滿意度

單位：%

項目	總計	目前使用外展看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
非常滿意	25.9	26.3	25.6	17.1	35.0

項目	總計	目前使用外展 看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
還算滿意	58.0	65.8	51.2	65.9	50.0
普通	7.4	5.3	9.3	7.3	7.5
不太滿意	7.4	2.6	11.6	9.8	5.0
非常不滿意	1.2	0.0	2.3	0.0	2.5

資料來源：本研究整理。

### 1.5 對本國籍(或外國籍)服務提供者「溝通」順暢度

如表 4-26 所示，整體來看，有 92.6%對服務提供者的「溝通」感到順暢。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用外展看護服務者表示服務提供者的順暢度(97.4%)高於沒有使用者(88.4%)；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元及以上者與月收入未滿 5 萬元者表示服務提供者的順暢度皆為九成三。

表 4-26 外展服務提供者「溝通」順暢度

單位：%

項目	總計	目前使用外展 看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
非常順暢	38.3	39.5	37.2	34.1	42.5
還算順暢	54.3	57.9	51.2	58.5	50.0
普通	2.5	0.0	4.7	2.4	2.5
不太順暢	3.7	2.6	4.7	4.9	2.5
非常不順暢	1.2	0.0	2.3	0.0	2.5

資料來源：本研究整理。

### 1.6 對本國籍(或外國籍)服務提供者「整體表現」滿意度

如表 4-27 所示，整體來看，有 86.4%對服務提供者的「整體表現」感到滿意。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用者的滿意度

(92.1%)高於沒有使用者(81.4%)；以家庭月收入來看，家庭月收入未滿5萬元者的滿意度(87.8%)高於月收入5萬元及以上者(85.0%)。

表 4-27 外展服務提供者「整體表現」滿意度

單位：%

項目	總計	目前使用外展 看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿5萬元	5萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
非常滿意	28.4	31.6	25.6	19.5	37.5
還算滿意	58.0	60.5	55.8	68.3	47.5
普通	7.4	5.3	9.3	9.8	5.0
不太滿意	4.9	2.6	7.0	2.4	7.5
非常不滿意	1.2	0.0	2.3	0.0	2.5

資料來源：本研究整理。

如表 4-28 所示，若以未來使用外展看護服務意願來看，有表態者(未來有意願使用者 88.1%及沒有意願使用者 90.9%)對服務提供者的「整體表現」感到滿意的比例皆高於沒有表態者(不知道/尚未決定/拒答 72.8%)。其中未來有意願使用者(32.2%)表示非常滿意的比例高於未來沒有意願使用者(9.1%)

表 4-28 外展服務提供者「整體表現」滿意度-依未來使用意願區分

單位：%

項目	總計	未來使用外展看護服務意願		
		有	沒有	不知道/尚未 決定/拒答
樣本數	81	59	11	11
非常滿意	28.4	32.2	9.1	27.3
還算滿意	58.0	55.9	81.8	45.5
普通	7.4	6.8	9.1	9.1
不太滿意	4.9	3.4	0.0	18.2
非常不滿意	1.2	1.7	0.0	0.0

資料來源：本研究整理。

## 2. 試辦單位服務滿意度

### 2.1 對試辦單位「服務項目設計」滿意度

如表 4-29 所示，整體來看，有 88.9%對試辦單位的「服務項目設計」感到滿意。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用者的滿意度(92.2%)高於沒有使用者(86.1%)；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元及以上者的滿意度(92.5%)高於月收入未滿 5 萬元者(85.4%)。

表 4-29 對試辦單位「服務項目設計」滿意度

單位：%

項目	總計	目前使用外展看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
非常滿意	18.5	21.1	16.3	12.2	25.0
還算滿意	70.4	71.1	69.8	73.2	67.5
普通	7.4	7.9	7.0	9.8	5.0
不太滿意	2.5	0.0	4.7	4.9	0.0
非常不滿意	1.2	0.0	2.3	0.0	2.5

資料來源：本研究整理。

此外，整理受訪者認為不滿意的原因如下：

- 無法滿足需求。

### 2.2 對試辦單位「收費計價方式」滿意度

如表 4-30 所示，整體來看，有 62.9%對試辦單位的「收費計價方式」感到滿意。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用者的滿意度(73.7%)高於沒有使用者(53.5%)；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元及以上者的滿意度(65.0%)高於月收入未滿 5 萬元者(61.0%)。

表 4-30 對試辦單位「收費計價方式」滿意度

單位：%

項目	總計	目前使用外展 看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
非常滿意	8.6	10.5	7.0	9.8	7.5
還算滿意	54.3	63.2	46.5	51.2	57.5
普通	22.2	15.8	27.9	19.5	25.0
不太滿意	12.3	10.5	14.0	14.6	10.0
非常不滿意	2.5	0.0	4.7	4.9	0.0

資料來源：本研究整理。

此外，整理受訪者認為不滿意的原因如下：

- 收費太高。
- 希望費用不要調漲。
- 希望政府能提供補助，以減輕負擔。

### 2.3 對試辦單位提供「到府服務之照護人員」滿意度

如表 4-31 所示，整體來看，有 91.4%對試辦單位提供的「到府服務之照護人員」感到滿意。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用者的滿意度(94.8%)高於沒有使用者(88.4%)；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元及以上者的滿意度(87.5%)高於月收入未滿 5 萬元者(95.1%)。

表 4-31 對試辦單位提供「到府服務之照護人員」滿意度

單位：%

項目	總計	目前使用外展 看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
非常滿意	24.7	21.1	27.9	17.1	32.5
還算滿意	66.7	73.7	60.5	78.0	55.0
普通	6.2	5.3	7.0	2.4	10.0

項目	總計	目前使用外展 看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
不太滿意	1.2	0.0	2.3	2.4	0.0
非常不滿意	1.2	0.0	2.3	0.0	2.5

資料來源：本研究整理。

此外，整理受訪者認為不滿意的原因如下：

- 照護人員做事不夠仔細，說話的態度欠佳。
- 專業度不足。

#### 2.4 對試辦單位「行政/督導人員」滿意度

如表 4-32 所示，整體來看，有 84.0% 對試辦單位「行政/督導人員」感到滿意。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用者的滿意度 (84.2%) 高於沒有使用者 (83.7%)；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元及以上者的滿意度 (85.0%) 高於月收入未滿 5 萬元者 (83.0%)。

表 4-32 對試辦單位提供「行政/督導人員」滿意度

單位：%

項目	總計	目前使用外展 看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
非常滿意	27.2	23.7	30.2	22.0	32.5
還算滿意	56.8	60.5	53.5	61.0	52.5
普通	13.6	15.8	11.6	14.6	12.5
不太滿意	1.2	0.0	2.3	2.4	0.0
非常不滿意	1.2	0.0	2.3	0.0	2.5

資料來源：本研究整理。

此外，整理受訪者認為不滿意的原因如下：

- 行政與督導人員一年內才來看一次。

- 有事要聯絡找不到人。

## 2.5 對試辦單位在「需求或問題反映，能夠即時處理或回應」的滿意度

如表 4-33 所示，整體來看，有 75.3% 對試辦單位在「需求或問題反映，能夠即時處理或回應」感到滿意。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用者的滿意度(78.9%)高於沒有使用者(72.1%)；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元及以上者的滿意度(80.0%)高於月收入未滿 5 萬元者(70.7%)。

表 4-33 對試辦單位在「需求或問題反映，能夠即時處理或回應」的滿意度  
單位：%

項目	總計	目前使用外展看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
非常滿意	29.6	28.9	30.2	26.8	32.5
還算滿意	45.7	50.0	41.9	43.9	47.5
普通	19.8	18.4	20.9	24.4	15.0
不太滿意	2.5	2.6	2.3	2.4	2.5
非常不滿意	2.5	0.0	4.7	2.4	2.5

資料來源：本研究整理。

此外，整理受訪者認為不滿意的原因如下：

- 想換人員，但單位已沒其他人力而遭拒絕。
- 問題反應沒有積極處理，且敷衍了事。
- 要求更換有經驗的人員，但沒有得到回應。
- 反應時數太少，是否可增加時數，服務照顧者就直接回答說不行。

## 2.6 試辦單位「定期到府上訪視」情形

如表 4-34 所示，整體來看，有七成受訪者表示試辦單位在「定期到

府上訪視」情形有符合規定(包含 48.1%表示試辦單位有「定期到府上訪視」，有 23.5%表示申請服務未滿 3 個月)，表示沒有「定期到府上訪視」的有 21.0%，不知道/拒答者有 7.4%。

以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用外展看護服務者有 55.3%表示試辦單位有「定期到府上訪視」，目前沒有使用外展看護服務者有 34.9%屬於申請服務未滿 3 個月之情形。

表 4-34 試辦單位「定期到府上訪視」情形

單位：%

項目	總計	目前使用外展看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
有	48.1	<b>55.3</b>	41.9	46.3	50.0
沒有	21.0	23.7	18.6	24.4	17.5
申請服務未滿 3 個月	23.5	10.5	<b>34.9</b>	22.0	25.0
不知道/拒答	7.4	10.5	4.7	7.3	7.5

資料來源：本研究整理。

## 2.7 試辦單位「依據被照顧者照護需要調整服務內容」情形

如表 4-35 所示，整體來看，有 44.4%受訪者表示試辦單位有「依據被照顧者照護需要調整服務內容」，有 34.6%表示沒有，有 21.0%不知道/拒答。以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元及以上者表示試辦單位有「依據被照顧者照護需要調整服務內容」的比例較高。

表 4-35 試辦單位「依據被照顧者照護需要調整服務內容」情形

單位：%

項目	總計	目前使用外展看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40

有	44.4	44.7	44.2	31.7	57.5
沒有	34.6	34.2	34.9	39.0	30.0
不知道/拒答	21.0	21.1	20.9	29.3	12.5

資料來源：本研究整理。

## 2.8 對試辦單位「整體服務品質」的滿意度

如表 4-36 所示，整體來看，有 91.3% 對試辦單位「整體服務品質」感到滿意。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用者的滿意度(94.8%)高於沒有使用者(88.4%)；以家庭月收入來看，家庭月收入未滿 5 萬元者的滿意度(95.1%)高於月收入 5 萬元及以上者(87.5%)。

表 4-36 對試辦單位在「整體服務品質」的滿意度

單位：%

項目	總計	目前使用外展 看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿 5 萬元	5 萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
非常滿意	25.9	23.7	27.9	17.1	35.0
還算滿意	65.4	71.1	60.5	78.0	52.5
普通	6.2	5.3	7.0	2.4	10.0
不太滿意	2.5	0.0	4.7	2.4	2.5
非常不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

資料來源：本研究整理。

### (四) 有看護需求之家庭(目前或曾經聘請外籍看護工家庭)

#### 1. 雇用外籍看護工的困擾

如表 4-37 所示，整體來看，有 30.3% 受訪者表示有語言上的困擾，溝通不容易；有 12.3% 表示外籍看護工愛打電話、聊天；有 54.8% 表示沒有困擾。以居住地區來看，居住在南部地區、東部及離島地區者有語言隔閡，溝通不容易困擾的比例相對較高；居住北部地區者沒有困擾的比例相對較高。

表 4-37 雇用外籍看護工的困擾-依居住地區區分

單位：%

居住地區	總計	北部地區	中部地區	南部地區	東部、離島
樣本數	1,068	556	253	228	31
沒有困擾	54.8	57.2	53.6	51.1	49.1
語言隔閡，溝通不容易	30.3	27.0	32.3	35.3	36.6
愛打電話、聊天	12.3	13.1	12.9	10.4	8.1
顧理或照顧技術不佳	4.7	5.5	2.5	5.4	2.7
衛生習慣不佳	4.7	5.4	3.6	3.6	8.1
容易發生逃跑事件	4.4	4.4	5.4	2.9	6.2
外勞對環境無法適應	3.8	3.8	4.8	3.0	2.7
有偷竊行為	2.2	3.1	1.5	1.0	2.7
其他	8.9	9.1	9.6	8.1	6.2

資料來源：本研究整理。

如表 4-38 所示，依家庭月收入來看，家庭月收入未滿 10 萬元者有語言隔閡，溝通不容易困擾的比例相對較高；家庭月收入 10 萬元及以上者、不知道/拒答者表示外籍看護工愛打電話、聊天的比例相對較高。

表 4-38 雇用外籍看護工的困擾-依家庭月收入區分

單位：%

居住地區	總計	未滿 5 萬元	5-10 萬	10 萬元及以上	不知道/拒答
樣本數	1,068	237	310	235	286
沒有困擾	54.8	50.2	53.2	57.1	58.5
語言隔閡，溝通不容易	30.3	34.2	33.9	26.7	26.1
愛打電話、聊天	12.3	14.8	11.1	13.0	11.0
顧理或照顧技術不佳	4.7	5.6	7.3	4.2	1.6
衛生習慣不佳	4.7	6.9	6.2	2.5	2.9
容易發生逃跑事件	4.4	6.3	3.4	4.1	3.9
外勞對環境無法適應	3.8	7.6	3.3	2.4	2.4
有偷竊行為	2.2	2.7	1.0	3.4	2.3
其他	8.9	10.3	9.7	10.8	5.4

資料來源：本研究整理。

## 2. 外籍看護工「看護技術」滿意度

如表 4-39 所示，整體來看，82.5%對外籍看護工「看護技術」感到滿意。以居住地區來看，中部地區滿意度(87.4%)相對較其他地區高；以家庭月收入來看，家庭月收入 10 萬元以上者的滿意度(86.9%)相對較高。

表 4-39 外籍看護工「看護技術」滿意度

單位：%

項目	總計	居住地區				家庭月收入			
		北部地區	中部地區	南部地區	東部離島	未滿 5 萬元	5-10 (未滿) 萬	10 萬元及以上	不知道 /拒答
樣本數	1068	556	253	228	31	237	310	235	286
非常滿意	19.8	20.4	16.2	22.4	17.6	19.2	21.5	26.5	12.8
還算滿意	62.7	60.6	71.2	59.5	55.6	60.7	61.7	60.4	67.4
普通	7.4	9.0	3.4	7.1	12.5	7.8	6.3	5.1	10.0
不太滿意	8.5	8.4	7.6	9.1	14.3	9.6	8.9	5.9	9.4
非常不滿意	1.6	1.6	1.7	1.8	0.0	2.6	1.6	2.1	0.3

資料來源：本研究整理。

### 3. 外籍看護工「工作態度」滿意度

如表 4-40 所示，整體來看，有 83.9%對外籍看護工「工作態度」感到滿意。以居住地區來看，中部地區的滿意度(87.5%)相對較其他地區高；以家庭月收入來看，月收入 10 萬元以上者的滿意度(90.1%)相對較高。

表 4-40 外籍看護工「工作態度」滿意度

單位：%

項目	總計	居住地區				家庭月收入			
		北部地區	中部地區	南部地區	東部離島	未滿 5 萬元	5-10 (未滿) 萬	10 萬元及以上	不知道 /拒答
樣本數	1068	556	253	228	31	237	310	235	286
非常滿意	21.3	22.9	19.1	21.2	10.7	18.8	23.8	28.7	14.5
還算滿意	62.6	59.2	68.4	63.5	71.4	61.7	61.2	61.4	66.0
普通	6.1	7.1	5.7	4.3	2.7	6.9	5.0	1.9	9.9
不太滿意	8.7	9.5	5.8	8.8	15.1	11.2	8.8	6.3	8.4
非常不滿意	1.4	1.3	0.9	2.2	0.0	1.4	1.3	1.7	1.1

資料來源：本研究整理。

#### 4. 外籍看護工「工作情緒」滿意度

如表 4-41 所示，整體來看，有 89.4% 對外籍看護工「工作情緒」感到滿意。以居住地區來看，中部地區的滿意度(90.6%)相對較其他地區高；以家庭月收入來看，家庭月收入 10 萬元以上者(91.6%)及 5 萬元以上未滿 10 萬元者(91.4%)的滿意度相對較高。

表 4-41 外籍看護工「工作情緒」滿意度

單位：%

項目	總計	居住地區				家庭月收入			
		北部地區	中部地區	南部地區	東部離島	未滿 5 萬元	5-10 (未滿) 萬	10 萬元及以上	不知道 / 拒答
樣本數	1068	556	253	228	31	237	310	235	286
非常滿意	25.7	25.5	23.8	29.6	16.1	23.6	28.2	35.3	16.8
還算滿意	63.7	62.1	68.8	60.7	71.6	61.6	63.2	56.3	72.1
普通	3.2	3.5	2.6	2.9	2.7	4.3	1.5	1.9	5.2
不太滿意	7.0	8.4	4.4	6.0	9.6	10.6	6.9	5.8	5.0
非常不滿意	0.5	0.5	0.4	0.6	0.0	0.0	0.3	0.7	0.9

資料來源：本研究整理。

#### 5. 外籍看護工「工作效率」滿意度

如表 4-42 所示，整體來看，有 82.4% 對外籍看護工「工作效率」感到滿意。以居住地區來看，南部地區的滿意度(83.7%)相對較其他地區高；以家庭月收入來看，家庭月收入 10 萬元以上者(85.3%)及 5 萬元以上未滿 10 萬元者(85.6%)的滿意度相對較高。

表 4-42 外籍看護工「工作效率」滿意度

單位：%

項目	總計	居住地區				家庭月收入			
		北部地區	中部地區	南部地區	東部離島	未滿5萬元	5-10(未滿)萬	10萬元及以上	不知道/拒答
樣本數	1068	556	253	228	31	237	310	235	286
非常滿意	20.8	22.6	16.4	22.4	13.4	18.7	25.3	25.3	14.1
還算滿意	61.6	59.2	66.2	61.3	68.7	59.1	60.3	60.0	66.4
普通	7.1	7.1	6.9	8.4	0.0	7.1	5.2	4.0	11.8
不太滿意	9.3	9.8	9.7	6.3	17.8	13.7	8.4	8.7	7.1
非常不滿意	1.2	1.2	0.9	1.6	0.0	1.4	0.8	2.0	0.7

資料來源：本研究整理。

## 6. 與外籍看護工「雇傭關係」滿意度

如表 4-43 所示，整體來看，有 95.8% 對外籍看護工「雇傭關係」感到滿意。以居住地區來看，中部地區的滿意度(96.7%)相對較其他地區高；以家庭月收入來看，家庭月收入 10 萬元以上者(97.9%)及 5 萬元以上未滿 10 萬元者(97.5%)的滿意度相對較高。

表 4-43 與外籍看護工「雇傭關係」滿意度

單位：%

項目	總計	居住地區				家庭月收入			
		北部地區	中部地區	南部地區	東部離島	未滿5萬元	5-10(未滿)萬	10萬元及以上	不知道/拒答
樣本數	1068	556	253	228	31	237	310	235	286
非常滿意	35.1	38.2	31.3	32.6	30.4	35.7	40.0	41.4	24.2
還算滿意	60.7	57.4	65.4	63.1	64.2	57.7	57.5	56.5	70.2
普通	2.4	2.7	1.6	2.6	0.0	3.8	2.0	.7	2.9
不太滿意	1.6	1.5	1.7	1.7	2.7	2.5	.5	1.0	2.7
非常不滿意	0.1	0.1	0.0	0.0	2.7	0.3	0.0	0.4	0.0

資料來源：本研究整理。

## 7. 外籍看護工「中文溝通能力」滿意度

如表 4-44 所示，整體來看，有 70.2% 對外籍看護工「中文溝通能力」感到滿意。以居住地區來看，北部地區的滿意度(73.0%)相對較其他地區高；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元以上未滿 10 萬元者(75.0%)的滿意度相對較高。

表 4-44 外籍看護工「中文溝通能力」滿意度

單位：%

項目	總計	居住地區				家庭月收入			
		北部地區	中部地區	南部地區	東部離島	未滿 5 萬元	5-10 (未滿) 萬	10 萬元及以上	不知道 / 拒答
樣本數	1068	556	253	228	31	237	310	235	286
非常滿意	17.9	19.3	14.1	20.6	5.4	17.5	19.8	24.9	10.6
還算滿意	52.3	53.7	56.8	42.2	65.2	48.3	55.2	48.2	55.8
普通	5.8	5.2	7.3	5.7	4.2	4.7	5.7	4.0	8.2
不太滿意	19.9	17.1	19.2	27.6	21.0	24.7	15.1	18.3	22.4
非常不滿意	4.1	4.8	2.6	3.9	4.2	4.9	4.1	4.6	3.0

資料來源：本研究整理。

## 8. 外籍看護工「整體表現」滿意度

如表 4-45 所示，整體來看，有 87.1% 對外籍看護工「整體表現」感到滿意。以居住地區來看，中部地區的滿意度(89.7%)相對較其他地區高；以家庭月收入來看，家庭月收入 10 萬元以上者(90.3%)及 5 萬元以上未滿 10 萬元者(89.8%)的滿意度相對較高。

表 4-45 外籍看護工「整體表現」滿意度

單位：%

項目	總計	居住地區				家庭月收入			
		北部地區	中部地區	南部地區	東部離島	未滿5萬元	5-10萬(未滿)	10萬元及以上	不知道/拒答
樣本數	1068	556	253	228	31	237	310	235	286
非常滿意	22.0	24.6	18.2	20.8	13.4	20.8	24.2	30.6	13.5
還算滿意	65.1	61.8	71.5	65.3	70.6	62.2	65.6	59.7	71.4
普通	5.4	5.6	4.1	6.8	3.5	5.1	4.2	1.5	10.3
不太滿意	6.5	6.9	5.1	6.3	12.5	10.0	5.7	7.1	4.2
非常不滿意	1.0	1.0	1.2	0.8	0.0	1.9	.4	1.1	0.7

資料來源：本研究整理。

#### 四、未來使用外展看護服務的意願

##### (一) 現行使用(或曾使用)外展看護服務之家庭

##### 1. 未來使用外展看護服務的意願

如表 4-46 所示，整體來看，有 72.8%受訪者表示未來有意願使用外展看護服務，有 13.6%表示沒有意願，另有 13.6%表示不知道/尚未決定/拒答。以目前使用外展看護服務情形來看，目前有使用者表示未來有意願使用外展看護服務(89.5%)高於目前沒有使用者(58.1%)；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元及以上者表示未來有意願使用外展看護服務(80.0%)高於月收入未滿 5 萬元者(65.9%)。

表 4-46 未來使用外展看護服務的意願

單位：%

項目	總計	目前使用外展看護服務情形		家庭月收入	
		有	沒有	未滿5萬元	5萬元及以上
樣本數	81	38	43	41	40
有	72.8	<b>89.5</b>	58.1	65.9	<b>80.0</b>
沒有	13.6	2.6	23.3	19.5	7.5
不知道/尚未決定/拒答	13.6	7.9	18.6	14.6	12.5

資料來源：本研究整理。

如表 4-47 所示，以未來使用外展看護服務意願來看，未來沒有意願使用者(88.0%)對外籍看護工「整體表現」感到滿意的比例高於有意願使用者(84.2%)。也就是說對於外籍看護工滿意度越高者，轉換使用外展看護服務的意願較低。

表 4-47 外籍看護工「整體表現」滿意度-依未來使用意願區分

單位：%

項目	總計	未來使用外展看護服務意願	
		有	沒有
樣本數	1,068	243	825
非常滿意	22.0	23.3	21.6
還算滿意	65.1	60.9	66.4
普通	5.4	6.4	5.2
不太滿意	6.5	8.6	5.9
非常不滿意	1.0	0.8	1.0

資料來源：本研究整理。

如表 4-48 所示，此外，針對沒有意願繼續使用外展看護服務者，進一步詢問沒有意願的原因，近半數表示「計時或計次方式收費較貴，負擔太重」，其次為「目前無需求」及「外展照護方式讓長輩無法適應」。

表 4-48 沒有意願繼續使用外展看護服務的原因

單位：人次

項目	人次
<b>沒有意願繼續使用原因</b>	
計時或計次方式較貴，負擔太重	5
目前無需求	2
外展照護方式讓長輩無法適應	2
已由家人親友接手照顧	1
其他	2

資料來源：本研究整理。

樣本數=11。

### 3. 未來選擇「外籍看護」到府提供鐘點式外展照護服務的意願

如表 4-49 所示，目前未使用外國籍服務提供者的受訪者，未來選擇「外籍看護」的意願約五成左右(有 51.0%未來沒有意願選擇「外籍看護」，有 49.0%未來有意願選擇「外籍看護」)。

表 4-49 未來選擇「外籍看護」的意願

單位：%

項目	百分比
沒有意願繼續使用原因	
有	49.0
沒有	51.0

資料來源：本研究整理。

樣本數=49。

## (二) 有看護需求之家庭(目前或曾經聘請外籍看護工家庭)

### 1. 「外展看護服務計畫」知曉度

如表 4-50 所示，知道「外展看護服務計畫」者有 24.8%，不知道者有 75.2%。以居住地區來看，南部地區(27.8%)及北部地區(25.4%)知道的比例相對較其他地區高；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元以上未滿 10 萬元者(27.0%)知道的比例相對較高。

表 4-50 「外展看護服務計畫」知曉度

單位：%

項目	總計	居住地區				家庭月收入			
		北部地區	中部地區	南部地區	東部離島	未滿 5 萬元	5-10 (未滿) 萬	10 萬元及以上	不知道 /拒答
樣本數	1068	556	253	228	31	237	310	235	286
知道	24.8	<b>25.4</b>	21.4	<b>27.8</b>	19.7	24.1	<b>27.0</b>	24.1	23.7
不知道	75.2	74.6	78.6	72.2	80.3	75.9	73.0	75.9	76.3

資料來源：本研究整理。

## 2. 「外展看護服務計畫」對有照護需求家庭的幫助程度

如表 4-51 所示，整體來看有 45.7%受訪者表示「外展看護服務計畫」對有照護需求家庭有幫助，有 7.0%表示普通，有 47.4%表示沒有幫助。

以居住地區來看，中部地區(50.1%)表示有幫助的比例相對較其他地區高；以家庭月收入來看，家庭月收入未滿 5 萬元者(47.8%)及 10 萬元以上者(47.9%)表示有幫助的比例相對較其他族群高。

表 4-51 「外展看護服務計畫」對有照護需求家庭的幫助程度

單位：%

項目	總計	居住地區				家庭月收入			
		北部地區	中部地區	南部地區	東部離島	未滿 5 萬元	5-10 (未滿) 萬	10 萬元及以上	不知道 /拒答
樣本數	1068	556	253	228	31	237	310	235	286
非常有幫助	13.2	13.8	12.9	13.0	6.2	13.9	14.5	16.7	8.3
還算有幫助	32.5	30.3	37.2	33.0	28.2	33.9	32.0	31.2	32.8
普通	7.0	6.4	5.6	9.8	8.1	7.0	7.8	3.1	9.1
不太有幫助	31.2	31.6	29.9	31.3	34.8	30.7	32.3	28.0	33.0
完全沒有幫助	16.2	17.9	14.5	12.9	22.7	14.5	13.3	21.0	16.7

資料來源：本研究整理。

## 3. 未來申請「外展看護服務」意願

如表 4-52 所示，整體來看，未來有意願申請「外展看護服務」者有 22.8%，有 77.2%表示沒有意願。以居住地區來看，中部地區(26.2%)有意願申請的比例相對較其他地區高；以家庭月收入來看，家庭月收入 5 萬元以上未滿 10 萬元者(26.1%)及 10 萬元以上者(28.9%)表示有幫助的比例相對較其他族群高。

表 4-52 未來申請「外展看護服務」意願

單位：%

項目	總計	居住地區				家庭月收入			
		北部地區	中部地區	南部地區	東部離島	未滿5萬元	5-10(未滿)萬元	10萬元及以上	不知道/拒答
樣本數	1068	556	253	228	31	237	310	235	286
有	22.8	21.7	26.2	22.3	17.3	20.0	26.1	28.9	16.4
沒有	77.2	78.3	73.8	77.7	82.7	80.0	73.9	71.1	83.6

資料來源：本研究整理。

如表 4-53 所示，未來有意願申請「外展看護服務」的原因，主要為被照顧者僅需部分時間照顧(45.2%)，其次為有較好的看顧技術與品質(25.3%)、無須提供外籍勞工住宿，保有隱私(24.8%)、雇主不用負擔管理責任(20.6%)

表 4-53 未來有意願申請「外展看護服務」的原因

單位：%

項目	百分比
<b>有意願申請原因</b>	
被照顧者僅需部分時間照顧	45.2
有較好的看顧技術與品質	25.3
無須提供外籍勞工住宿，保有隱私	24.8
雇主不用負擔管理責任	20.6
專業人員到府評估，並根據被照顧者情形調整照顧服務	19.7
有臨時需求時(如外勞請假、空窗期)	9.0
費用較便宜	6.8
溝通較無障礙	1.5
其他	6.5

資料來源：本研究整理。

樣本數=243。

如表 4-54 所示，未來沒有意願申請「外展看護服務」的原因，有 83.7% 表示被照顧者需要全日照顧。

表 4-54 未來沒有意願申請「外展看護服務」的原因

單位：%

項目	百分比
<b>沒有意願申請原因</b>	
被照顧者需要全日照顧	83.7
計時或計次方式比較貴	6.5
已無看顧服務需求	5.3
希望照顧者為固定人員(適應、溝通、磨合、信任感問題)	4.8
習慣目前照護方式	2.7
對外展計畫尚不了解，先觀察	0.9
擔心語言、照護品質、素質、穩定性、無法配合臨時需求	0.9
其他	3.3

資料來源：本研究整理。

樣本數=825。

#### 4.若外籍看護工勞動條件（薪資、福利、休假）提高，繼續聘雇(外籍看護工)意願

如表 4-55 所示，若外籍看護工勞動條件（薪資、福利、休假）提高，繼續聘雇(外籍看護工)的意願，有 54.6%表示只要比本國看顧便宜，還是會繼續聘雇外勞；有 26.3%表示如果條件提高後和聘雇本國籍看顧差距不是很大，就可能不再聘雇外勞；有 5.9%表示不想再繼續聘雇外勞；但也有 3.5%表示外勞在配合度、態度等皆較本勞好，仍會續聘外勞。

表 4-55 外籍看護工勞動條件提高後的續聘意願

單位：%

項目	百分比
外籍看護工勞動條件提高後的續聘意願	
只要比本國看顧便宜，還是會繼續聘雇外勞	54.6
如果條件提高後和聘雇本國籍看顧差距不是很大，就可能不再聘雇外勞	26.3
不想再繼續聘雇外勞	5.9
續聘外勞(外勞比本勞好用：吃苦、態度好、配合度高、好管理)	3.5
視被照顧者需求而定	1.8
視到時情況而定	1.6
勞動條件非主要考量點，以專業度、配合度、服務品質、24 小時照護條件為主	1.5
視經濟情況而定	1.3
需與家人討論	0.6
其他	2.6
不知道/拒答	0.4

資料來源：本研究整理。

樣本數=1,068。

## 五、外展試辦計畫的期許與相關建議

### (一) 現行使用(或曾使用)外展看護服務之家庭

#### 1. 對「外展看護服務試辦計畫」的期許

##### 1.1 對外展看護服務試辦計畫「宣傳效果」的期許

如表 4-56 所示，有 43.2%對外展看護服務試辦計畫的「宣傳效果」表示很好，不需改進，有 56.8%表示需改進。

改進方向主要有二，一為宣傳效果不足，應增加服務訊息能見度；二為建議可增加的宣傳管道。建議的宣傳管道有透過網路、報章雜誌、電視曝光訊息，在 7-11 放置 DM；透過區公所、社會局等政府單位宣導，

針對有需要申請居家服務的民眾可順便宣導；透過里長、鄰長宣傳；另有兩項建議說明如下：

- 走入社區辦說明會宣導：在社區老人經常活動的區域，如老人集會所、廟宇舉辦說明會。
- 透過醫療單位讓需要的人更容易取得資訊：在醫院公佈欄貼傳單、透過醫院定點提供相關 DM 和宣導、醫院人員提供資訊給病患，例如在失智的神經內科診間有相關訊息或醫療人員宣導。

表 4-56 對外展看護服務試辦計畫「宣傳效果」的期許

單位：%

項目	百分比
對「宣傳效果」的期許	
很好，不需改進	43.2
需改進	56.8

資料來源：本研究整理。

樣本數=81。

## 1.2 對外展看護服務試辦計畫「服務項目」的期許

如表 4-57 所示，有 75.3%對外展看護服務試辦計畫的「服務項目」表示很好，不需改進，有 24.7%表示需改進。

改進方向主要希望提供的服務時間能增加，包含提供夜間照顧服務、24 小時服務。建議說明如下：

- 增加服務時間：提供夜間照顧服務、24 小時服務。
- 提供針對失智症的專業服務。
- 舉辦互動活動：如聯誼、課程。
- 希望陪同就醫的次數增加。
- 增加修剪腳趾甲服務。

表 4-57 對外展看護服務試辦計畫「服務項目」的期許

單位：%

項目	百分比
對「服務項目」的期許	
很好，不需改進	75.3
需改進	24.7

資料來源：本研究整理。

樣本數=81。

### 1.3 對外展看護服務試辦計畫「收費標準」的期許

如表 4-58 所示，有 54.3%對外展看護服務試辦計畫的「收費標準」表示很好，不需改進，有 45.7%表示需改進。

改進方向主要有二大建議，一為希望費用調降；二為希望政府能提供補助。建議說明如下：

- 希望調降費用：原價 140，後來調漲至 200，希望調降)
- 希望政府提供補助：如每小時 200 元，政府補助 50 元；希望比照長照有社會補助。
- 希望假日收費便宜一點，不要加倍。
- 建議可採分級收費、分級服務方式。

表 4-58 對外展看護服務試辦計畫「收費標準」的期許

單位：%

項目	百分比
對「收費標準」的期許	
很好，不需改進	54.3
需改進	45.7

資料來源：本研究整理。

樣本數=81。

### 1.4 對外展看護服務試辦計畫「申請流程」的期許

如表 4-59 所示，有 76.5%對外展看護服務試辦計畫的「申請流程」

表示很好，不需改進，有 23.5%表示需改進。

改進方向主要有二大建議，一為希望縮短申請時間；二為希望申請流程簡化。建議說明如下：

- 縮短申請時間。
- 申請流程簡化。
- 希望增加申請據點。

表 4-59 對外展看護服務試辦計畫「申請流程」的期許

單位：%

項目	百分比
對「申請流程」的期許	
很好，不需改進	76.5
需改進	23.5

資料來源：本研究整理。樣本數=81。

### 1.5 對外展看護服務試辦計畫「人員安排方式」的期許

如表 4-60 所示，有 76.5%對外展看護服務試辦計畫的「人員安排方式」表示很好，不需改進，有 23.5%表示需改進。

改進方向主要有二大建議，一為希望固定人員；二為希望加強人員專業度及態度。建議說明如下：

- 希望固定人員：人員調度會有銜接上的問題，雇主需重複向服務人員說明被照顧者狀況。
- 加強人員專業度及態度(親和力、笑容)：加強較年輕服務員基本訓練，如煮飯、打掃；加強語言能力。
- 希望人員要再增加。
- 希望人員有選擇：不適合者，有替換的人員。
- 人員調動時，希望能事先告知。

- 目前是 2 人一組服務 1 小時，希望 1 人服務 2 小時。

表 4-60 對外展看護服務試辦計畫「人員安排方式」的期許

單位：%

項目	百分比
對「人員安排方式」的期許	
很好，不需改進	76.5
需改進	23.5

資料來源：本研究整理。

樣本數=81。

### 1.6 對外展看護服務試辦計畫「外籍人員素質」的期許

如表 4-61 所示，有 81.3%對外展看護服務試辦計畫的「外籍人員素質」表示很好，不需改進，有 18.8%表示需改進。

改進方向主要有二大建議，一為希望加強態度；二為希望加強專業度。建議說明如下：

- 希望加強態度：禮貌度、工作態度、與人互動。
- 希望加強專業度：如煮飯、基本清潔觀念。

表 4-61 對外展看護服務試辦計畫「外籍人員素質」的期許

單位：%

項目	百分比
對「外籍人員素質」的期許	
很好，不需改進	81.3
需改進	18.8

資料來源：本研究整理。

樣本數=32。

### 1.7 對外展看護服務試辦計畫「本籍人員素質」的期許

如表 4-62 所示，有 79.0%對外展看護服務試辦計畫的「本籍人員素質」表示很好，不需改進，有 21.0%表示需改進。

改進方向主要有二大建議，一為希望加強訓練增加經驗；二為希望加強專業度。建議說明如下：

- 希望加強訓練增加經驗。
- 希望加強專業度。
- 希望人員要多微笑、增加親和力、加強工作態度。

表 4-62 對外展看護服務試辦計畫「本籍人員素質」的期許

單位：%

項目	百分比
對「本籍人員素質」的期許	
很好，不需改進	79.0
需改進	21.0

資料來源：本研究整理。樣本數=81。

## 1.8 外展看護及長照項目結合的建議

如表 4-63 所示，有 72.8%表示外展看護和長照項目(包含居家照顧服務、居家喘息服務)應結合，有 27.2%表示不知道/無意見。

表 4-63 外展看護及長照項目結合的建議

單位：%

項目	百分比
外展看護及長照項目是否結合的建議	
是	72.8
否	0.0
不知道/無意見	27.2

資料來源：本研究整理。

樣本數=81。

## 2.對「外展看護服務試辦計畫」的建議

如表 4-64 所示，建議包含申請流程、據點、收費標準、宣傳、服務時間、服務項目、人力供需、服務人員及政府九大面向，說明如下：

表 4-64 外展使用者對「外展看護服務試辦計畫」的建議

項目	建議
申請流程	➤ 申請流程簡化並加速審查
據點	➤ 建議政府鼓勵非營利單位增設據點，讓民眾選擇離家近的據點

項目	建議
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 希望外展看護服務在各縣市都有據點</li> <li>➤ 台中市北屯區明年不續辦，希望能恢復服務</li> </ul>
收費標準	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 費用過高</li> <li>➤ 希望有社會服務補助</li> <li>➤ 外縣市補助經費不足</li> </ul>
宣傳	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 宣傳效果不足，不知道的人還是很多</li> </ul>
服務時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 服務時間延長</li> </ul>
服務項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 希望服務項目有彈性、人性化一點</li> </ul>
人力供需	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 目前市場需求大於供給，應增加人力，改善人力不足現況</li> </ul>
服務人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 希望加強專業度、工作態度、親和力</li> <li>➤ 希望服務人員素質一致</li> </ul>
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 希望勞動部提供申訴管道讓民眾反應問題</li> <li>➤ 政府支持度不夠</li> </ul>

### 3.對「長期照護服務體系」的建議

如表 4-65 所示，建議包含長照體系、申請流程與條件限制、人力、照護技能培養、費用、據點及宣傳九大面向，說明如下：

表 4-65 外展使用者對「長期照護服務體系」的建議

項目	建議
長照體系	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 相關規劃速度太慢</li> <li>➤ 居家護理、喘息、營養、社工、心理諮商等各方面可互相結合</li> <li>➤ 加速立法通過相關長照法案，結合地方政府如土地開發取得，結合開放財團設立養護中心</li> </ul>
申請流程與條件限制	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 申請流程應加快</li> <li>➤ 社會資源不能浪費，針對有些個案的需求，申請和限制條件要放寬，不要太死板</li> <li>➤ 有關長照中心申請門檻太高，應該降低標準</li> </ul>
人力	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 政府單位在照服員人才方面應該分專長、技能和薪資才留下人才</li> <li>➤ 長照人才不足</li> </ul>

項目	建議
照護技能培養	➤ 政府是否可提供專業性的技術，協助民眾可自行照顧家人
費用	➤ 如果本國籍費用能便宜一些，會考慮雇用本國籍 ➤ 收費便宜一點
據點	➤ 增設據點 ➤ 長照中心的機構可以再增加，因應老人化社會的需求 ➤ 希望照護服務體系能在全省實施
宣傳	➤ 希望相關資訊多一點，多辦老人活動

## (二) 有看護需求之家庭(目前或曾經聘請外籍看護工家庭)

### 1. 對「外展看護服務試辦計畫」的建議

如表 4-66 所示，建議中，受訪者最在意的依序有下列四點：

- (1) 照護人員的素質：希望照護人員在提供服務之前即接受語言、專業照護能力，以及在衛生、生活、情緒上的輔導與訓練，並且在人品上有先經過篩選。
- (2) 希望照護人員固定：若照護員一直輪替，被照顧者需要不斷適應不同的服務員，對於老人、失智者來說會有困難，家人也會擔心被照顧者是否有得到妥善的照顧，且需要不斷與不同照護人說明照護需求。
- (3) 價錢太高：有不少受訪者仍會以聘僱外勞的價格來衡量服務費用，相較之下外展的費用高出聘僱外勞的費用。
- (4) 需要 24 小時照護服務、夜間照護：部分受訪者提及，被照顧者需要 24 小時照護，此計畫較適合大部分可自理者或短期臨時需照護對象，如重症、失智等需要 24 小時照護者，就較不適合本計畫。

表 4-66 對「外展看護服務試辦計畫」的建議

項目	建議
申請條件	➤ 希望申請門檻放寬
制度	➤ 評估標準需確實、透明化
收費標準	➤ 價錢太高
宣傳	➤ 需要多宣傳推廣
服務項目	➤ 需要 24 小時照護服務、夜間照護 ➤ 需要能配合時間、個別需求
服務人員	➤ 照護人員素質具一定水準(語言、照護專業、生活、情緒、衛生等訓練與輔導) ➤ 希望每次來的看護員是固定的(被照護者安全感、不需重新交接) ➤ 覺得本國籍秘書搭配是多餘的 ➤ 覺得本國籍看護素質/配合度不見得比外籍看護好
政府	➤ 希望政府能補助
其他建議	➤ 建議拓展對象，不限老人(如：幼兒、新生兒媽媽、學童) ➤ 外展較適合大部分可自理者或短期臨時需照護對象 ➤ 希望據點可多一點
其他優點	➤ 可減輕負擔 ➤ 可填補空窗期/外勞休息時間
其他缺點	➤ 覺得此計畫效益不大/不符合需求

## 2.對「長期照護服務體系」的建議

如表 4-67 所示，建議中，受訪者最在意的依序有下列四點：

- (1) 照護人員的素質：希望照護人員在提供服務之前即接受語言、專業照護能力訓練，以及在衛生習慣、工作態度上的輔導。
- (2) 申請門檻放寬：希望放寬巴氏量表的審核，讓有需要的人獲得服務，例如癌症者就不容易通過巴氏量表。
- (3) 簡化申請時間及流程，申請外籍看護工之間的空窗期，對照顧家

庭來說是一大困擾。

(4)增加長照相關機構，確實把關，維持良好照服品質

表 4-67 對「外展看護服務試辦計畫」的建議

項目	建議
申請條件與制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 申請門檻放寬：希望放寬巴氏量表的審核，讓有需要的人獲得服務，例如癌症者就不容易通過巴氏量表</li> <li>➤ 簡化申請時間與流程，縮短等待的空窗期</li> <li>➤ 放寬外勞回國期限，不用一直換人，或是人員可續用。</li> <li>➤ 免除到期續辦申請：減少有照護需求家庭時間、手續費以及醫檢費用支出。</li> </ul>
審視制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 希望政府把關仲介、社福機構(規定人力配置)，維持良好品質。</li> <li>➤ 定期訪視申請家庭是否符合申請資格</li> </ul>
費用與補助	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 長照經濟負擔大，聘僱外勞費用能申報所得稅減輕負擔</li> <li>➤ 希望政府能提供補助，對弱勢家庭提供多一點補助</li> <li>➤ 希望長照納入社會福利</li> <li>➤ 補助款項審核標準不合理，僅計個人收入，應考量家眷負擔</li> </ul>
宣傳	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 仍有許多名眾對相關資訊知道的不多，需要多宣傳推廣</li> </ul>
服務項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 增加居家照顧服務及喘息服務的次數</li> <li>➤ 外勞生病或休假期間，是否能有替代方案或資源</li> </ul>
服務人員	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 人員素質訓練加強：希望在人員上工前能有良好的訓練，包含語言、照護技能、證照、工作態度、衛生習慣等</li> <li>➤ 希望照顧者有愛心、耐心</li> </ul>
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 外勞逃跑頻繁，政府應把關，制定相關機制，如列入黑戶</li> </ul>
增設機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 目前養護機構不足，建議增設長照相關機構</li> </ul>
開放人力市場	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 國內照護人力缺工嚴重，建議開放外籍人力</li> </ul>

項目	建議
	補足市場缺口
其他	➤ 希望外勞福利制度彈性(外勞願意加班可給加班費)

#### 四、試辦機構辦理外展狀況之問卷

##### 1.外展看護服務計畫營運困難點

如表 4-68 所示，營運過程中所遇到的困難，4 家試辦單位皆表示計畫執行成本過高，有 3 家表示民眾接受度低，有 2 家表示與外籍看護工在溝通方面有問題。

表 4-68 外展看護服務計畫營運困難點

單位：個數

項目	個數
外展看護服務計畫營運困難點	
民眾接受度低	3
計畫執行成本過高	4
與外籍看護工溝通問題	2
服務提供者專業能力不足	1
服務提供者人力不足	1

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

##### 2.希望政府提供的協助

如表 4-69 所示在希望政府提供的協助部分，有 3 家希望政府提供獎勵措施及希望本計畫與長照系統結合，有 2 家希望政府提供相關教育訓練及外勞政策鬆綁。

表 4-69 希望政府提供的協助

單位：個數

項目	個數
希望政府提供的協助	
提供獎勵措施	3
本計畫與長照系統結合	3

項目	個數
提供相關教育訓練	2
外勞政策綁	2
政策宣導	1

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

### 3.對目前執行狀況滿意程度

如表 4-70 所示，對於目前執行狀況的滿意程度，有 1 家表示還算滿意（弘道），有 1 家表示普通（弘福），有 2 家表示不太滿意（伊甸、廣恩）。

表 4-70 目前執行狀況滿意程度

單位：個數

項目	個數
目前執行狀況滿意程度	
非常滿意	0
還算滿意	1
普通	1
不太滿意	2
非常不滿意	0

資料來源：本研究整理。樣本數=4。

### 4.持續辦理外展看護計畫的意願

如表 4-71 所示，4 家試辦機構對於持續辦理外展看護計畫的意願，有 2 家表示意願高（弘道、弘福），有 2 家表示普通（伊甸、廣恩）。

表 4-71 持續辦理外展看護計畫意願

單位：個數

項目	個數
持續辦理外展看護計畫意願	
願意非常高	0
意願高	2
普通	2
意願低	0
意願非常低	0

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

## 5. 對提升本國照護人力就業、減少外勞聘僱的預期效益

說明如下：

- 從完全 1:1 的聘僱模式，改為 1 對 2 或 3 模式，降低外籍聘僱率。
- 藉由穩定薪資吸引青年人口投入市場。
- 試辦計畫時間內仍無法看出是否有減少外勞聘僱預期效益。

## 6. 為提升國籍、外籍看護的勞動條件之預期效益

說明如下：

- 本案突破本籍看護月薪、福利合法，創造照顧秘書創新職別。
- 外籍看護工確實使用勞基法規聘僱，用中心管理方式使人員能得到良好休息，提升工作品質，保障工作權力。
- 本籍看護工人員年輕化，吸引年青人力投入
- 對於外籍看護工來說，勞動條件有提高，但就本籍看護勞動條件則無太大變動。
- 對外籍確實可提升勞動條件，因為有固定上下班時間與加班時數等，但對於本國籍照顧人力勞動條件難以突破，因月薪給付成本高，客戶對於收費標準仍停留於社會局補助金額，難以接受自費市場所需成本下之價格，故難以反映提升居家服員薪資。

## 7. 對「外展看護服務試辦計畫」的建議

說明如下：

- 建議政策鬆綁讓一般的長者可使用本計畫，藉由中心人力調配降低外勞人數，增加效率。
- 希望可以盡早開放，並用十年長期照顧，居家服務補助，也就是使用長期照顧—居家服務之使用者可申請使用外展看戶服務。
- 應列入勞基法 84 條之 1，否則工時安排受限且對於員工收入有其

影響。

- 外籍勞工需投入大量教育訓練成本與管理成本卻無補助，難以降低成本。
- 本籍居服人力 1:1 面對現況缺乏的人力市場，難以找到居服員。
- 建議勞動部提供補助。

## 8.對「長期照護服務體系」的建議

說明如下：

- 建議可以有更多元服務的連結與發展，以全家為單位做服務的規劃和思考。
- 在人才培育上從補助的模式鼓勵更多單位以月薪聘僱人員，增強長照的吸引力。

## 六、外展看護服務試辦機構收支概況及未來預期效益

### (一) 專案收入(平均每月)

如表 4-72 所示，外展看護服務市場平均每月收入 63.5 萬元。服務收費方式分為三種，鐘點制費用平均每小時 240 元，平均每月服務量 11 人次；任務制費用平均每戶 200 元，平均每月服務量 116 戶；包月制費用平均每戶 27,700 元，平均每月服務量 22 戶，總計每月收入約 635,350 元（其中弘福還未有案主）。

表 4-72 外展看護服務計畫專案收入

單位：元/個數/元

項目	平均金額(元)	平均每月服務數量	合計金額
鐘點制(元/時)	240 元/人次	11 人次	2,750
任務制(元/次)	200 元/每戶	116 戶	23,200
包月制(元/月)	27,700 元/每戶	22 戶	609,400

資料來源：本研究整理。

調查期間共計 3 家機構執行服務，某一機構於調查期間尚未執行服務。

## (二) 專案支出(平均每月)

如表 4-73 所示，目前外展看護服務市場平均每月支出 300.2 萬元。人事費用為專案最主要支出項目，平均每月人事費用 274.5 萬(包含本國籍看護 176.8 萬、外國籍看護 59.5 萬、其他專案人員 38.2 萬)，占總支出九成一，其次為外籍看護工管理費(13.0 萬)。顯示試辦機構在辦理外展計畫是呈現有不小的虧損現象。

進一步觀察各試辦單位狀況，其中弘道每月支出達 140 餘萬元，收入約 68 萬元，呈現每月虧損 70 餘萬元的困境，廣恩情況亦類似。另外，弘福每月支出達 40 萬元，但尚未有案主，亦是持續虧損。

表 4-73 外展看護服務計畫專案支出

單位：萬元

項目		平均每月計畫支出
人事費	本國籍看護	176.8 萬
	外國籍看護	59.5 萬
	其他專案人員	38.2 萬
外國籍看護工管理費		13.0 萬
教育訓練支出		2.1 萬
交通費用支出		8.7 萬
設備耗材支出		0.7 萬
訪視費		-
其他支出		1.1 萬
支出合計		300.2 萬

資料來源：本研究整理。

## (三) 預期效益

如表 4-74 所示，各試辦機構針對外展看護服務預期未來一年共將聘僱人力 139 人，其中本國籍看護工人數增加幅度較外國籍看護工人數多，本國籍看護工人數將占整個外展看護服務計畫總人數之七成七左右。此項預測若能付諸實現，且人力供需達到平衡，對於照護人力投入的提升

有其助益。

表 4-74 外展看護服務預期未來一年聘僱人力

單位：人數/%

項目	總計人數	百分比
總計	139	100.0
國籍		
本國籍看護工	107	77.0
外國籍看護工	32	23.0

資料來源：本研究整理。

如表 4-75 所示，在服務數量部分，預期未來一年，鐘點制平均每服務 518 人次；任務制平均每月服務 205 戶；包月制平均每月服務 51 戶。外展看護服務預期未來一年收益共計 1521.8 萬元。

表 4-75 外展看護服務計畫預期效益

單位：個數/萬元

項目	平均每月服務數量	預期收益(未來一年)
鐘點制	518 人次	373.8 萬元
任務制	205 戶	455.0 萬元
包月制	51 戶	693.0 萬元

資料來源：本研究整理。

## 五、試辦機構自評問卷分析

### (一) 背景評鑑

#### 1、「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」規劃方案內涵充分彰顯本計畫特色情形

如表 4-76 所示，4 家試辦單位中在規劃方案內涵大多能充分彰顯本計畫特色。進一步觀察評估細項，在「提供多元聘僱模式」，4 家試辦機構皆表示符合(2 家表示非常符合/弘道、弘福，2 家表示符合)；在「減少外勞管理問題」，有 2 家表示非常符合/弘道、弘福；在「提升本/外籍看

護人員勞動勞件」，有 2 家表示非常符合/弘道、弘福。

表 4-76 規劃方案內涵充分彰顯本計畫特色情形

單位：家數

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
提供多元聘僱模式	2	2	0	0	0
減少外勞管理問題	2	0	1	0	1
提升本/外籍看護人員勞動勞件	2	0	2	0	0

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

## 2、「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」設計執行方案符合服務對象普遍需求情形

如表 4-77 所示，4 家試辦單位中在設計執行方案大多能符合服務對象普遍需求。進一步觀察評估細項，在「需求端調查或訪談」，有 3 家試辦機構有進行，1 家無進行；在「國外類似方案訪問或研究」，有 2 家試辦機構有進行，2 家無進行；在「外部專家學者諮詢」，有 3 家試辦機構有進行，1 家無進行。

表 4-77 設計執行方案符合服務對象普遍需求情形

單位：家數

項目	有進行	無進行
需求端調查或訪談	3	1
國外類似方案訪問或研究	2	2
外部專家學者諮詢	3	1

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

## 3、「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」設立合理的階段量化及質化績效目標情形

如表 4-78 所示，4 家試辦單位大多有設立合理的階段量化及質化績

效目標。進一步觀察評估細項，4 家試辦機構皆有訂定「年度目標」；在「三~五年中長期目標」，有 2 家試辦機構有訂定，2 家無訂定；在「下年度成長目標」，有 3 家試辦機構有訂定，1 家無訂定。

**表 4-78 設立合理的階段量化及質化績效目標情形**

單位：家數

項目	有訂定	無訂定
年度目標	4	0
三~五年中長期目標	2	2
下年度成長目標	3	1

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

#### 4、「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」設計方案內容達成設定目標之情形

如表 4-79 所示，4 家試辦單位中，有 2 家試辦機構已達成所訂立之年度目標，有 2 家未達成。未達成之原因有如下：

- 人力不足且客源開拓和市場對於短時照顧需求低於長時間照顧。
- 尚未開始執行

**表 4-79 設計方案內容達成設定目標之情形**

單位：家數

項目	已達成	未達成
貴機構現行之試辦方案內容是否已達成所訂立之年度目標	2	2

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

#### 5、機構相關服務經驗與支援資源有助於達成「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之情形

如表 4-80 所示，4 家試辦單位之相關服務經驗與支援資源有助於達成「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」。進一步觀察評估細項，在「機

構設立宗旨及辦理理念與外展計畫相符並有清楚的使命或願景」部分，3家試辦機構表示符合(1家表示非常符合/弘道，2家表示符合)；在「以往辦理照護服務的成效對達成外展計畫之目標有所助益」，有3家試辦機構表示符合，1家非常不符合；在「相關軟硬體支援資源對達成外展計畫目標有所助益」，有3家試辦機構表示符合，1家表示普通。

**表 4-80 機構相關服務經驗與支援資源有助於達成計畫之情形**

單位：家數

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
貴機構之設立宗旨及辦理理念與外展試辦計畫相符並有清楚的使命或願景	1	2	1	0	0
貴機構以往辦理照護服務的歷年成效對達成外展試辦計畫之目標有所助益	0	3	0	0	1
貴機構的相關軟硬體支援資源對達成外展試辦計畫目標有所助益	0	3	1	0	0

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

## 6、政府在「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之鼓勵措施足夠情形

如表 4-81 所示，4 家試辦單位皆表示政府在「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之鼓勵措施不足夠，並有下列建議：

- 提供經費、器材之補助
- 辦理之行政成本高，希望補助行政人員薪資
- 管理人力補助，外籍員工訓練費
- 建議勞動部提供一些補助

表 4-81 政府鼓勵措施足夠情形

單位：家數

項目	足夠	不足夠
政府在「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之鼓勵措施是否足夠	0	4

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

### 7、機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」，計畫措施具足夠彈性，並能機動滿足照護需求之情形

如表 4-82 所示，4 家試辦單位中，有 2 家試辦機構在計畫措施具足夠彈性，並能機動滿足照護需求之情形表示符合(1 家表示非常符合/廣恩，1 家表示符合)；有 2 家表示普通。

表 4-82 計畫措施具彈性，並能機動滿足照護需求之情形

單位：家數

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
貴機構辦理本試辦計畫，在一般性原則外，以綜整需求家庭端之特殊例外情況，並訂有彈性、機動之配套處理措施	1	1	2	0	0

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

## (二) 輸入與過程評鑑

### 1、機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」組織運作與管理情形

如表 4-83 所示，4 家試辦單位在組織運作與管理大多表示符合。進一步觀察評估細項，在「成立專責業務單位，設有專職主管/督導，並執掌制定業務流程規劃、人力資源」，有 3 家試辦機構符合(1 家非常符合/弘道，2 家符合)；在「建構合宜的內外部專業督導系統」，有 3 家試辦機構符合(1 家非常符合/弘道，2 家符合)；在「定期召開外展試辦計畫內部

聯繫會議並持續管考」，4 家試辦機構皆符合(1 家非常符合/弘道，3 家符合)。

表 4-83 組織運作與管理情形

單位：家數

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
貴機構針對外展試辦計畫已成立專責業務單位，設有專職主管/督導，並執掌制定業務流程規劃、人力資源等	1	2	1	0	0
貴機構辦理外展試辦計畫，已建構合宜的內外部專業督導系統	1	2	1	0	0
貴機構定期召開外展試辦計畫內部聯繫會議並持續管考	1	3	0	0	0

資料來源：本研究整理。 樣本數=4。

## 2、機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」在服務方案設計流程情形

如表 4-84 所示，4 家試辦單位皆符合服務方案設計流程。進一步觀察評估細項，在「訂定明確服務流程、使用表單及填寫方式」，4 家試辦機構皆符合(1 家非常符合/弘道，3 家符合)；在「訂定明確的暫停服務、結案申請方式及處理流程」，4 家試辦機構皆符合(1 家非常符合/弘道，3 家符合)；在「確實依服務流程時限提供服務」，4 家試辦機構皆符合(1 家非常符合/弘道，3 家符合)。

表 4-84 服務方案設計流程情形

單位：家數

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
貴機構已訂定明確服務流程、使用表單及填寫方式	1	3	0	0	0
貴機構已訂定明確的暫停服務、結案申請方式及處理流程	1	3	0	0	0

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
貴機構皆能確實依服務流程時限提供服務	1	3	0	0	0

資料來源：本研究整理。樣本數=4。

### 3、機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」在照護人員訓練機制情形

如表 4-85 所示，4 家試辦單位在照護人員訓練機制大多表示符合。進一步觀察評估細項，在「訂有新進照護人員職前訓練課程內容及成績考核標準並確實辦理」，4 家試辦機構皆符合(1 家非常符合/弘道，3 家符合)；在「訂有適當的在職訓練機制」，4 家試辦機構皆符合(1 家非常符合/弘道，3 家符合)；在「訂有各項照護人員訓練成績審核標準」，3 家試辦機構表示符合(1 家非常符合/弘道，2 家符合)；在「照護人員訓練之後有辦理訓練滿意度等意見調查」，3 家試辦機構表示符合(1 家非常符合/弘道，2 家符合)。

表 4-85 照護人員訓練機制情形

單位：家數

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
貴機構已訂有新進照護人員職前訓練課程內容及成績考核標準並確實辦理	1	3	0	0	0
貴機構對照護人員已訂有適當的在職訓練機制	1	3	0	0	0
貴機構已訂有各項照護人員訓練成績審核標準	1	2	1	0	0
貴機構在照護人員訓練之後有辦理訓練滿意度等意見調查	1	2	0	1	0

資料來源：本研究整理。樣本數=4。

#### 4、機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」在行政/諮詢人員訓練機制情形

如表 4-86 所示，4 家試辦單位在行政/諮詢人員訓練機制大多表示符合。進一步觀察評估細項，在「訂有新進行政/諮詢人員職前訓練課程內容及成績考核標準並確實辦理」，2 家試辦機構表示符合(1 家非常符合/弘道，1 家符合)；在「訂有適當的在職訓練機制」，3 家試辦機構表示符合；在「訂有各項行政/諮詢人員訓練成績審核標準」，2 家試辦機構表示符合(1 家非常符合/弘道，1 家符合)；在「行政/諮詢人員訓練之後有辦理訓練滿意度等意見調查」，2 家試辦機構表示符合(1 家非常符合/弘道，2 家符合)。

表 4-86 行政/諮詢人員訓練機制情形

單位：家數

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
貴機構已訂有新進行政/諮詢人員職前訓練課程內容及成績考核標準並確實辦理	1	1	2	0	0
貴機構對行政/諮詢人員已訂有適當的在職訓練機制	0	3	1	0	0
貴機構已訂有各項行政/諮詢人員訓練成績審核標準	1	1	2	0	0
貴機構在行政/諮詢人員訓練之後有辦理訓練滿意度等意見調查	1	1	1	1	0

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

#### 5、機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」在經費收支機制情形

如表 4-87 所示，4 家試辦單位在經費收支機制皆表示符合。進一步觀察評估細項，在「由專人負責外展試辦計畫會計財務業務」，4 家試辦機構皆符合(1 家非常符合/弘道，3 家符合)；在「依據年度計畫編列外展

試辦計畫經費收支預算」，4 家試辦機構皆符合(2 家非常符合/弘道、伊甸，2 家符合)；在「訂定明確的服務收費方式及標準、並開立收據及完整收支對列帳目明細」，4 家試辦機構皆表示符合(2 家非常符合/弘道、伊甸，2 家符合)；在「專戶支存本計畫經費，並專款專用」，4 家試辦機構皆表示符合(2 家非常符合/弘道、伊甸，2 家符合)；在「財務管理制度健全，訂有財務支用流程、並定期編製財務報表」，4 家試辦機構皆表示符合(2 家非常符合/弘道、伊甸，2 家符合)。

表 4-87 經費收支機制情形

單位：家數

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
貴機構由專人負責外展試辦計畫會計財務業務	1	3	0	0	0
貴機構依據年度計畫編列外展試辦計畫經費收支預算	2	2	0	0	0
貴機構已訂定明確的服務收費方式及標準、並開立收據及完整收支對列帳目明細	2	2	0	0	0
貴機構辦理外展試辦計畫以專戶支存本計畫經費，並專款專用	2	2	0	0	0
貴機構財務管理制度健全，訂有財務支用流程、並定期編製財務報表	2	2	0	0	0

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

## 6、機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」在宣導策略情形

如表 4-88 所示，4 家試辦單位在宣導策略大多表示符合。進一步觀察評估細項，在「擬定外展試辦計畫相關行銷與推廣策略」，3 家試辦機構表示符合；在「依上述行銷與推廣策略進行宣傳，並據實際成效」，3 家試辦機構表示符合；在「定期檢討行銷與推廣策略之有效性」，3 家試

辦機構表示符合。

表 4-88 外展服務試辦計畫宣導策略情形

單位：家數

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
貴機構已擬定外展試辦計畫相關行銷與推廣策略	0	3	1	0	0
貴機構已依上述行銷與推廣策略進行宣傳，並據實際成效	0	3	0	1	0
貴機構定期檢討行銷與推廣策略之有效性	0	3	1	0	0

### 7、機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」在緊急/異常處理機制情形

如表 4-89 所示，4 家試辦單位在緊急/異常處理機制大多表示符合。進一步觀察評估細項，在「制訂緊急/異常處理流程及辦法」，4 家試辦機構皆表示符合(1 家非常符合/伊甸，3 家符合)；在「將處理流程及辦法納入教育訓練」，2 家試辦機構表示符合；在「針對緊急/異常事件過程是否均有妥適處理且有紀錄及分析」，3 家試辦機構表示符合；在「緊急/異常個案需求超出服務範圍時，針對已建立轉介制度，並與各轉介單位保持密切合作」，3 家試辦機構表示符合。

表 4-89 緊急/異常處理機制情形

單位：家數

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
貴機構已制訂緊急/異常處理流程及辦法	1	3	0	0	0
貴機構已將處理流程及辦法納入教育訓練	0	2	2	0	0
貴機構針對緊急/異常事件過程是否均有妥適處理且有紀錄及分析	0	3	1	0	0
緊急/異常個案需求超出服務範圍	0	3	1	0	0

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
時，貴機構針對已建立轉介制度，並與各轉介單位保持密切合作					

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

## 8、機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」在調整/改善機制情形

如表 4-90 所示，4 家試辦單位在調整/改善機制大多表示符合。進一步觀察評估細項，在「訂有外展試辦計畫定期自我考核機制」，2 家試辦機構皆表示符合；在「依上述機制定期自我評估並研討改善情形」，3 家試辦機構表示符合(1 家非常符合/弘道，2 家符合)；在「設有服務申訴管道，能反映問題能適當處理與紀錄」，4 家試辦機構表示符合；在「建立案主意見回饋機制或滿意度調查機制」，3 家試辦機構表示符合(1 家非常符合/伊甸，2 家符合)。

表 4-90 調整/改善處理機制情形

單位：家數

項目	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
貴機構已訂有外展試辦計畫定期自我考核機制	0	2	2	0	0
貴機構已依上述機制定期自我評估並研討改善情形	1	2	1	0	0
貴機構設有服務申訴管道，能反映問題能適當處理與紀錄	0	4	0	0	0
貴機構已建立案主意見回饋機制或滿意度調查機制	1	2	1	0	0

資料來源：本研究整理。

樣本數=4。

### (三)結果評鑑

#### 1、針對本國、外國籍照護人員，除了薪資外的福利措施情形

如表 4-91 所示，在各項福利措施部分，4 家機構之本國籍照護人員

皆享有勞健保/勞退提撥、意外險、免費在職教育及聯誼活動。目前 4 家機構中有 1 家尚未聘用外國籍照護人員，就其他 3 家機構來看，在外國籍照護人員的福利措施部分，皆享合宜住宿環境、勞健保/勞退提撥、意外險、免費在職教育及聯誼活動。

**表 4-91 照護人員福利措施情形**

單位：家數

項目	本國籍照護人員	外國籍照護人員
合宜住宿環境	2	3
勞健保/勞退提撥	4	3
意外險	4	3
免費在職教育	4	3
免費輔導考取證照	3	1
聯誼活動	4	3
疫苗注射	1	1
三節獎金	2	1
安排宗教活動	0	2
電話費/網路費補助	0	1

資料來源：本研究整理。

本國籍照護人員樣本數=4；外國籍照護人員樣本數=3，某一機構尚未有外籍員工。

## 2、外籍看護發生爭議情形

### 2.1 外展計畫外籍看護行蹤不明情形

如表 4-92 所示，目前外展計畫有聘僱外籍看護工的 3 家機構中，1 家有發生外籍看護行蹤不明情形，2 家無發生。

**表 4-92 外展計畫外籍看護行蹤不明情形**

單位：家數

項目	有發生	無發生
外展計畫外籍看護行蹤不明	1	2

資料來源：本研究整理。

樣本數=3，某一機構尚未有外籍員工。

## 2.2 外展計畫外籍看護與案主發生爭執情形

如表 4-93 所示，目前外展計畫有聘僱外籍看護工的 3 家機構中，1 家偶爾發生外籍看護與案主發生爭執，2 家無發生。

表 4-93 外展計畫外籍看護與案主發生爭執情形

單位：家數

項目	常常	偶爾	無發生
外展計畫外籍看護與案主發生爭執	0	1	2

資料來源：本研究整理。

樣本數=3，某一機構尚未有外籍員工。

## 2.3 外展計畫外籍看護被案主投訴情形

如表 4-94 所示，目前外展計畫有聘僱外籍看護工的 3 家機構中，1 家偶爾發生外籍看護被案主投訴，2 家無發生。

表 4-94 外展計畫外籍看護被案主投訴情形

單位：家數

項目	常常	偶爾	無發生
外展計畫外籍看護被案主投訴	0	1	2

資料來源：本研究整理。

樣本數=3，某一機構尚未有外籍員工。

## 2.4 外展計畫外籍看護之勞動條件較一般外籍家庭看護工改善情形

如表 4-95 所示，目前外展計畫有聘僱外籍看護工的 3 家機構中，在外展計畫外籍看護之工時及勞動條件較一般外籍家庭看護工之改善情形，2 家表示改善很多，1 家表示稍有改善。

表 4-95 外展計畫外籍看護之勞動條件較一般外籍家庭看護工改善情形

單位：家數

項目	改善很多	稍有改善	無差異	惡化
外展計畫外籍看護之工時及勞動條件較一般外籍家庭看護工改善	2	1	0	0

項目	改善很多	稍有改善	無差異	惡化
情形				

資料來源：本研究整理。

樣本數=3，某一機構尚未有外籍員工。

## 六、問卷調查結果小結

### 1. 現行使用(或曾使用)外展看護服務之家庭

現行使用(或曾使用)外展看護服務之家庭得知「外展看護服務」計畫的資訊來源管道以人員宣導最高，服務項目以生活照顧服務類型的比例較高，其中以居家環境清潔佔 50.6%最高，聘請外籍看護的比例約 26%，平均每週使用「外展看護服務」的時間約 20.8 小時，計費方式以按時計費(56.8%)的比例最高，每時約 177 元。

使用服務者對服務提供者的滿意度皆很高，其中以對服務提供者的「工作情緒」、「溝通」最為滿意，高達 9 成以上。對試辦單位的滿意度亦高，其中整體滿意度亦達 9 成以上，顯示使用服務者對於外展服務試辦計畫持高度肯定。另外，對於未來使用外展看護服務的意願亦有接近 7 成 3 的家庭表示願意繼續使用。

對於外展看護服務試辦計畫的期許，多認為宣傳效果不足，應增加服務訊息能見度，並可增加的宣傳管道。在費用上亦希望能調降，另外希望申請流程能予以簡化。

研究團隊整理現行使(或曾使用)外展看護服務之家庭相關問卷調查意見彙整如表 4-96。

**表 4-96 現行使用(或曾使用)外展看護服務之家庭問卷調查結果彙整表**

題項	調查結果概述
得知「外展看護服務」計畫的資訊來源管道	人員宣導最高 (48.1%)，(包含親友宣導 39.5%、社工員宣導 6.2%、村里長宣導 2.5%)，其次為網路新聞(17.3%)與政府機

題項		調查結果概述
		關(區公所、社會局)(17.3%)。
申請「外展看護服務」的項目		以生活照顧服務類型的比例較高，如居家環境清潔 50.6%、備餐送餐煮餐等膳食服務 34.6%、陪同活動 27.2%。
使用外展看護服務期間，服務時間之外的其他照顧方式		外展服務時間之外的其他照顧方式由家人親友照顧的比例較高，有 60.5%，其次是由長輩自行處理(28.4%)。
「外展看護服務」服務提供者國籍		外展看護服務的服務提供者有 60.5%為本國籍看護，有 25.9%為外國籍看護，服務提供者為本國籍加外國籍看護的比例有 13.6%。
平均每週使用「外展看護服務」的時間		平均每週使用「外展看護服務」的時間為 20.8 小時
「外展看護服務」計費方式		計費方式以按時計費(56.8%)的比例最高，其次為按月計費(29.6%)。按時計費的平均費用為每小時 177 元，按次計費的平均費用為每次 593 元，按月計費的平均費用為每月 15,436 元
對服務提供者的滿意度	外展服務提供者之服務品質滿意度	79.0%對服務提供者的「看護技術」感到滿意。
	對本國籍(或外國籍)服務提供者「工作態度」滿意度	有 84.0%對服務提供者的「工作態度」感到滿意。
	對本國籍(或外國籍)服務提供者「工作情緒」穩定度	92.6%對服務提供者的「工作情緒」感到穩定。
	對本國籍(或外國籍)服務提供者「工作效率」滿意度	83.9%對服務提供者的「工作效率」感到滿意。
	對本國籍(或外國籍)服	92.6%對服務提供者的「溝通」感到順暢。

題項		調查結果概述
	務提供者「溝通」順暢度	
	對本國籍(或外國籍)服務提供者「整體表現」滿意度	86.4%對服務提供者的「整體表現」感到滿意。
對試辦單位的滿意度	對試辦單位「服務項目設計」滿意度	88.9%對試辦單位的「服務項目設計」感到滿意。
	對試辦單位「收費計價方式」滿意度	62.9%對試辦單位的「收費計價方式」感到滿意。
	對試辦單位提供「到府服務之照護人員」滿意度	91.4%對試辦單位提供的「到府服務之照護人員」感到滿意。
	對試辦單位「行政/督導人員」滿意度	84.0%對試辦單位「行政/督導人員」感到滿意。
	對試辦單位在「需求或問題反映，能夠即時處理或回應」的滿意度	75.3%對試辦單位在「需求或問題反映，能夠即時處理或回應」感到滿意。
	試辦單位「定期到府上訪視」情形	有七成受訪者表示試辦單位在「定期到府上訪視」情形有符合規定。
	試辦單位「依據被照顧者照護需要調整服務內容」情形	44.4%受訪者表示試辦單位有「依據被照顧者照護需要調整服務內容」。
	對試辦單位「整體服務品質」的滿意度	91.3%對試辦單位「整體服務品質」感到滿意。
未來使用外展看護服務的意願	72.8%受訪者表示未來有意願使用外展看護服務，有 13.6%表示沒有意願，另有 13.6%表示不知道/尚未決定/拒答。	
未來選擇「外籍看護」到府提供鐘點式外展照護服務的意願	目前未使用外國籍服務提供者的受訪者，未來選擇「外籍看護」的意願約五成左右。	

題項	調查結果概述
對外展看護服務試辦計畫「宣傳效果」的期許	有 43.2%對外展看護服務試辦計畫的「宣傳效果」表示很好，不需改進，有 56.8%表示需改進。改進方向主要有二，一為宣傳效果不足，應增加服務訊息能見度；二為建議可增加的宣傳管道。
對外展看護服務試辦計畫「服務項目」的期許	75.3%對外展看護服務試辦計畫的「服務項目」表示很好，不需改進，有 24.7%表示需改進。改進方向主要希望提供的服務時間能增加，包含提供夜間照顧服務、24 小時服務。
對外展看護服務試辦計畫「收費標準」的期許	4.3%對外展看護服務試辦計畫的「收費標準」表示很好，不需改進，有 45.7%表示需改進。改進方向主要有二大建議，一為希望費用調降；二為希望政府能提供補助。
對外展看護服務試辦計畫「申請流程」的期許	76.5%對外展看護服務試辦計畫的「申請流程」表示很好，不需改進，有 23.5%表示需改進。改進方向主要有二大建議，一為希望縮短申請時間；二為希望申請流程簡化。
對外展看護服務試辦計畫「人員安排方式」的期許	76.5%對外展看護服務試辦計畫的「人員安排方式」表示很好，不需改進，有 23.5%表示需改進。改進方向主要有二大建議，一為希望固定人員；二為希望加強人員專業度及態度。
對外展看護服務試辦計畫「外籍人員素質」的期許	81.3%對外展看護服務試辦計畫的「外籍人員素質」表示很好，不需改進，有 18.8%表示需改進。改進方向主要有二大建議，一為希望加強態度；二為希望加強專業度。

題項	調查結果概述
對外展看護服務試辦計畫「本籍人員素質」的期許	79.0%對外展看護服務試辦計畫的「本籍人員素質」表示很好，不需改進，有 21.0%表示需改進。改進方向主要有二大建議，一為希望加強訓練增加經驗；二為希望加強專業度。

## 2. 有看護需求之家庭(目前或曾經聘請外籍看護工家庭)

有看護需求之家庭(目前或曾經聘請外籍看護工家庭)所使用之服務，在生活照顧服務類型以備餐送餐煮餐等膳食服務、身體照顧服務類型則以生活協助比例最高。雇用外籍家庭看護工的困擾以語言溝通不容易為最多，對於雇用的外籍家庭看護工滿意度多高於 8 成以上，僅「中文溝通能力」滿意度較低。

知道「外展看護服務計畫」者有 25%，未來有意願申請「外展看護服務」者僅有 23%，即使外籍看護成本提高，但有 54.6%表示只要比本國看顧便宜，還是會繼續聘雇外勞研究團隊整理有看護需求之家庭(目前或曾經聘請外籍看護工家庭)相關問卷調查意見彙整如表 4-97。

表 4-97 有看護需求之家庭問卷調查結果彙整表

題項	調查結果概述
被看護者的服務需求項目	生活照顧服務類型以備餐送餐煮餐等膳食服務 64.2%、陪同就醫 56.4%、陪同活動 55.7%的比例較高；身體照顧服務類型則以生活協助 84.2%、個人清潔 78.1%、身體照顧 54.8%的比例較高
被家人或親友以外的人照顧的時間	91.8%是全日照顧(24 小時)，僅 6.6%為部分時間照顧，皆由家人親友照顧者有 1.6%。以部分照顧時間來看，平均照顧時間為 9.7 小時。
雇用外籍看護工的困擾	30.3%受訪者表示有語言上的困擾，溝通不容易；有 12.3%表示外籍看護工愛打電話、聊天。

外籍看護工「看護技術」滿意度	82.5%對外籍看護工「看護技術」感到滿意。
外籍看護工「工作態度」滿意度	83.9%對外籍看護工「工作態度」感到滿意。
外籍看護工「工作情緒」滿意度	89.4%對外籍看護工「工作情緒」感到滿意。
外籍看護工「工作效率」滿意度	82.4%對外籍看護工「工作效率」感到滿意。
與外籍看護工「僱傭關係」滿意度	95.8%對外籍看護工「僱傭關係」感到滿意。
外籍看護工「中文溝通能力」滿意度	70.2%對外籍看護工「中文溝通能力」感到滿意。
外籍看護工「整體表現」滿意度	87.1%對外籍看護工「整體表現」感到滿意。
「外展看護服務計畫」知曉度	知道「外展看護服務計畫」者有 24.8%，不知道者有 75.2%。
「外展看護服務計畫」對有照護需求家庭的幫助程度	45.7%受訪者表示「外展看護服務計畫」對有照護需求家庭有幫助，有 7.0%表示普通，有 47.4%表示沒有幫助。
未來申請「外展看護服務」意願	未來有意願申請「外展看護服務」者有 22.8%，有 77.2%表示沒有意願。
若外籍看護工勞動條件（薪資、福利、休假）提高，繼續聘雇（外籍看護工）意願	有 54.6%表示只要比本國看顧便宜，還是會繼續聘雇外勞；有 26.3%表示如果條件提高後和聘雇本國籍看顧差距不是很大，就可能不再聘雇外勞。

### 3. 試辦機構辦理外展狀況之問卷

試辦機構辦理本試辦計畫所遇到的困難都是成本過高，另外，民眾接受度低亦是問題之一。試辦計畫皆希望政府提供獎勵措施及希望本計

畫與長照系統結合，並希望政府提供相關教育訓練及外勞政策鬆綁。

在持續辦理外展看護計畫的意願上，僅一半的試辦單位表示有高度意願繼續辦理。對本試辦計畫的預期效益則以突破本籍看護月薪、福利合法，創造照顧秘書創新職別為創新做法，再則可使本籍看護工人員年輕化，吸引年青人力投入。

在收支方面，持續的收支赤字顯示試辦機構在辦理外展計畫是呈現有不小的虧損現象，這亦是目前最需要謀求解決的問題所在。

研究團隊整理有看護需求之家庭(目前或曾經聘請外籍看護工家庭)相關問卷調查意見彙整如表 4-98。

**表 4-98 試辦機構問卷調查結果彙整表**

題項	調查結果概述
外展看護服務計畫營運困難點	營運過程中所遇到的困難，4 家試辦單位皆表示計畫執行成本過高，有 3 家表示民眾接受度低，有 2 家表示與外籍看護工在溝通方面有問題。
希望政府提供的協助	有 3 家希望政府提供獎勵措施及希望本計畫與長照系統結合，有 2 家希望政府提供相關教育訓練及外勞政策鬆綁。
對目前執行狀況滿意程度	對於目前執行狀況的滿意程度，有 1 家表示還算滿意(弘道)，有 1 家表示普通(弘福)，有 2 家表示不太滿意(伊甸、廣恩)。
持續辦理外展看護計畫的意願	4 家試辦機構對於持續辦理外展看護計畫的意願，有 2 家表示意願高(弘道、弘福)，有 2 家表示普通(伊甸、廣恩)。
對提升本國照護人力就業、減少外勞聘僱的預期效益	1.從完全 1:1 的聘僱模式，改為 1 對 2 或 3 模式，降低外籍聘僱率。 2.藉由穩定薪資吸引青年人口投入市場。
為提升國籍、外籍看護的勞動條件之	1. 本案突破本籍看護月薪、福利合法，創造照顧秘書創新職別。

預期效益	<p>2. 外籍看護工確實使用勞基法規聘僱，用中心管理方式使人員能得到良好休息，提升工作品質，保障工作權力。</p> <p>3. 本籍看護工人員年輕化，吸引年青人力投入</p>
外展看護服務試辦機構收支概況	<p>外展看護服務市場平均每月收入 63.5 萬元。服務收費方式分為三種，鐘點制費用平均每小時 240 元，平均每月服務量 11 人次；任務制費用平均每戶 200 元，平均每月服務量 116 戶；包月制費用平均每戶 27,700 元，平均每月服務量 22 戶，總計每月收入約 635,350 元。目前外展看護服務市場平均每月支出 300.2 萬元。人事費用為專案最主要支出項目，平均每月人事費用 274.5 萬(包含本國籍看護 176.8 萬、外國籍看護 59.5 萬、其他專案人員 38.2 萬)，占總支出九成一，其次為外籍看護工管理費(13.0 萬)。顯示試辦機構在辦理外展計畫是呈現有不小的虧損現象。</p>

## 伍、研究發現與政策建議

### 一、重要研究發現

#### (一) 建構「外展看護服務試辦計畫」績效評估指標

本計畫採用德菲法以CIPP架構進行外展看護計畫試辦機構整體績效指標之建置，共計邀請10位專家學者參與德菲法問卷，包含居家照護相關團體主管、人力銀行相關主管、對此領域有專精知能之勞動領域學者、人力資源學者，經過數回的修正建議，最後得到(1)背景評鑑7項指標，(2)輸入評鑑8項指標，(3)過程評鑑11項指標，(4)結果評鑑14項指標，共計40項指標。

#### ● 背景評鑑7項指標：

- 1.各試辦機構針對「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」規劃之方案內涵是否能充分彰顯本計畫特色？
- 2.各試辦機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之執行方案是否符合服務對象之普遍需求
- 3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否設立合理的階段量化及質化績效目標？
- 4.各試辦機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之方案內容若落實執行是否能有效達成所設定之目標？
- 5.各試辦機構之相關服務經驗與支援資源是否有助於達成「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之目標？
- 6.政府在「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之鼓勵措施是否足夠？
- 7.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」，是否在計畫措施上具足夠彈性、並能機動滿足照護需求？

● **輸入評鑑 8 項指標**

- 1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之組織運作與管理是否合宜。
- 2.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務方案設計流程是否合宜。
- 3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之照護人員訓練機制是否合宜。
- 4.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之行政/諮詢人員訓練機制是否合宜。
- 5.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之經費收支機制是否合宜。
- 6.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之宣導策略是否合宜。
- 7.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之緊急/異常處理機制是否合宜。
- 8.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之調整/改善機制是否合宜。

● **過程評鑑 11 項指標**

- 1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否確實落實計畫理念？
- 2.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務申請流程是否合理並易於了解？
- 3.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之本國籍看護人員專業素質是否符合服務對象所需？

- 4.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之外國籍看護人員專業素質是否符合服務對象所需？
- 5.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之照護輔具/設備與機具維護是否符合服務對象所需？
- 6.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之看護工作項目清單是否符合服務對象所需？
- 7.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之其他配套措施是否符合計畫所需？
- 8.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之緊急/異常狀況處理是否符合服務對象所需？
- 9.各試辦機構執行「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之困難與障礙為何？是否已逐步找到解決方案？

● **結果評鑑 14 項指標**

- 1.各試辦機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務案數與時數。
- 2.各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務案數結案率。
- 3.各試辦機構「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」服務案數年度增減率。
- 4.各試辦機構服務對象對「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務滿意度。
- 5.各試辦機構服務對象持續使用「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之意願。
- 6.各試辦機構服務對象向他人推薦「外籍看護工外展看護服務試辦計

畫」之意願。

7. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之配套措施是否提升本國看護人員就業機會？
8. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之配套措施是否提升本國籍看護人員勞動條件？
9. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否對國內現有居家服務產業供需造成影響？
10. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否提升外勞看護之勞動條件(如看護工作時數、休息時間、薪資福利)？
11. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否會減少外籍看護之爭議問題？
12. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否促成多元聘僱模式？
13. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否能 抒緩家庭照顧問題 ？
14. 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否有效提升照護服務品質？

## (二) 「外展看護服務試辦計畫」案主對於本計畫之彙整意見

### 1. 案主對於本試辦計畫之試辦機構及其服務人員評價極高

無論是座談會與會案主、問卷調查結果，外展服務試辦計畫案主對於本試辦計畫的服務品質都給予非常高度的肯定，並且認為其服務人員的素質與一般外籍家庭看護相較下高出甚多。尤其是某些經驗

豐富的外勞可以使用台語與長輩溝通，最受讚賞。

## 2. 案主對於外展服務人員頻繁更換模式較不能適應

外展案主雖肯定外展服務計畫的高品質，但仍表示頻繁更換服務人員是其需改進的地方，尤其長輩才適應某位服務人員後，又更換人員，可能以引起其情緒反應。惟此狀況亦可能是因為外展開辦初期階段案量不足，服務人員無法穩定排班所致。

## 3. 結案案主多是以外展服務填補外籍家庭看護工等待期

絕大多數未繼續使用外展服務的結案案主，其原因大多是因為本來就是在等待外籍家庭看護工的空窗期使用外展服務，外勞到位後即不再使用外展服務，某些案主仍需求 24 小時的照護人力，而與外籍家庭看護工相較下，外展服務訂價過高，且 24 小時照護原本即不是走動式照護模式的初衷。

## 4. 外展服務宜與現有的長照服務項目相互結合

使用外展服務的案主認為應與目前的「居家服務、居家喘息」相互結合，目前在台中地區已可併用，但在其他縣市並非全面開放併用，此點希望能採一致的標準。

### (三) 其他照護模式案主對於外展服務試辦計畫之彙整意見

#### 1. 外展服務試辦計畫知曉度有待加強

無論是座談會與會案主、問卷調查結果，都有高比率的民眾沒有聽過外展服務試辦計畫，原因可能是目前僅是某些區域開放試辦，且案量不多，但仍顯示外展服務試辦計畫的宣導宜再加強。

#### 2. 外展服務試辦計畫的訂價無市場競爭力

無論是座談會與會案主、問卷調查結果，都認為外展服務試辦計畫的訂價過高，原因是人力成本固定支出及管理成本高的原因，無

法降價，但在同樣價格下，某些基金會提供的家事服務，再多支付些亦可協助照顧長輩，如果真的需要鐘點制，可能會轉向找這些機構，服務人員為本國籍還可以幫忙做家務。若外展計畫僅是照顧老人的工作，價格上偏高，在需求家庭面臨選擇時，無市場競爭力。

### **3. 現有巴氏量表過嚴，有使用外展服務意願的家庭不符資格**

要符合外籍看護工外展服務者需通過巴氏量表檢核，但通過標準高，不是有需要的家庭都可以有資格使用，建議開放殘障程度達一定標準或是年紀已經達一定程度者（如 85 歲）可開放使用，不一定要符合巴氏量表，讓真正需要的人可以申請，此部分政府目前已研議放寬資格之可能性。

### **4. 外展試辦計畫應該有更客製化的服務方案，且有優惠訂價**

外展服務應僅是照護模式的一環，透過不同照護方式的相互搭配，讓需求者可以有多種選擇，並依照個別家庭不同狀況有不同搭配方案，儘量做到客製化的模式，且應有套餐式的優惠訂價，讓外展不會因為訂價高而讓人卻步。

## **（四）試辦機構對於外展服務試辦計畫之回饋意見**

### **1. 外展「共聘」制度結合現有長照服務，形成走動式服務，成效佳**

台中市西屯區推動「共聘」制度，本籍人員與外籍人員以任務分工方式形成社區走動，且能與長照體系的「居家服務」相互搭配，成效不錯，建議開放其他縣市亦可同標準辦理。

### **2. 本試辦計畫可提供外勞工時與外勞本身期待不同**

本計畫規劃階段希望保障外勞的勞動條件，每天工時以 8 小時為原則，但此與外勞希望以加班費增加收入之期待不符，外勞多期待工作 10~12 小時以增加收入。

### 3. 本試辦計畫吸引青年人才投入照護工作

本試辦計畫的本籍照護人員，有多位是大學照護科系應屆畢業生投入，因採月薪制加上完善福利、升遷制度，故能吸引青年投入，其關鍵之一是提升工作尊嚴感，讓職等設計有前景，例如從助理可升到秘書、督導等。然因本計畫實施時間不長，其就業穩定性尚待觀察。

### 4. 外展服務人員素質高，發生挖角事件，機構無保障

外展服務人員因訓練品質獲得肯定，發生被雇主「挖角」改聘為外籍家庭看護工的窘境，試辦機構已投入大筆訓練成本的狀況下，無法回收，目前政府對於此狀況並無保障試辦機構的措施，建議能在制度面予以規範。

### 5. 人力成本與管理風險高，以致於訂價無法下降

外展服務人員，無論本籍、外籍皆採月薪制度，且享有完善福利，以至於固定成本頗高，且在外勞管理上有相關風險，亦須投入不少管理成本，以致於訂價無法下降，讓需求者在成本考量下對於外展服務卻步，造成外展案量少，無法開展。

## (五) 影響潛在試辦機構投入外展服務的主要因素

1. 外勞管理成本與管理風險高：根據本研究彙整質量化研究結果，發現潛在試辦機構機構開辦外展服務方案，人力成本偏高的考量是其影響辦理意願的最大因素，尤其是外勞的管理成本與管理風險更是其主要考量因素。
2. 「小規模多元經營」模式可提升外展辦理意願：大多數申請中機構皆經營多元照護模式，包含長照機構、日照中心、居家服務、復康巴士、送餐服務等，「小規模多元經營」全方位照護服務功能是其開展案量

的策略，透過不同照護方式的相互搭配，讓需求者可以有多種選擇，並依照個別家庭不同狀況有不同搭配方案，儘量做到客製化的模式，或許外展的部分有所虧損，但以搭配其他照護模式來填補是其仍願意投入的考量。

3. **政府的外勞政策穩定性**：目前針對可能開放 85 歲以上輕度失智老人可申請外籍家庭看護工的政策，讓某些想要申請外展服務計畫的機構有所動搖，因為放寬外籍家庭看護工的政策可能影響到外展服務計畫的案量，故穩定的外勞政策是大多數機構對於政府的期待。惟有潛在試辦機構提出反向思考，因其把外展服務計畫的目標客戶鎖定在填補外籍家庭看護工等待期的家庭，所以一旦放寬外勞聘雇資格，將帶動其客源增加，反而是其促使願意辦理外展服務計畫的動機。
4. **外勞來源國及仲介費用**：對於印尼可能在 5 年後停止外勞輸出，若外勞來源發生問題，可能會影響潛在機構投入外展的意願。若可由其他國家（如緬甸、柬埔寨等國）輸入外勞亦是解決之道。另外，目前試辦機構仍是透過仲介引進外勞，並無直聘機制，仲介費用亦是其考量因素之一，未來之外勞聘雇制度是否能採由專業的居家服務機構擔任聘用、訓練及管理者，經評估後提供給需求家庭是可考量的方向。
5. **試辦地區所在位置**：某些試辦機構地處較為偏遠的地區，實施走動式服務模式有其限制，均認為僅能在都會區實施較可能成功。然偏鄉民眾的需求亦不能忽視，此部分端賴政府能予以補助或協助，才能成功克服外展服務在偏鄉推動的限制。

## 二、綜整性政策建議

### （一）外展看護計畫成功模式之建議

#### ● 財務面

1. **以多元化經營模式填補外展服務計畫之財務缺口**：外展服務計畫因人事成本及管理成本等固定支出，以致於訂價偏高，造成即使不是 24 小時需求照護人力的民眾在成本考量下，會認為倒不如聘雇外籍家庭看護工較划算的心態，是造成案量不足的最大因素。在案量不足的狀況下，形成虧損缺口愈來愈大的惡性循環，這是目前外展試辦計畫最大窘境，問卷調查結果也顯示幾乎每個試辦機構都虧損。建議試辦機構以多元化經營模式，如結合日照中心、居家服務、居家喘息、復康巴士、送餐服務等服務，推動外展服務，擴大市佔率，一則可因應不同個案所需，一則可填補外展服務計畫之財務缺口。
2. **結合套餐優惠收費模式擴大外展案源，達成損益平衡**：若能採前述的多元化照護模式，建議試辦單位能採「套餐優惠價」收費，讓不同需求的家庭能在成本的考量下去做搭配選擇，外展可能僅是照護模式的其中一環，但可擴大案量，在外展服務這一塊可能因為優惠訂價仍持續虧損，但在案量足夠下，可由其他服務的營收達成損益平衡。
3. **建議可依照護密度區分不同級別而有不同收費標準**：被照護者的身體與精神狀況差異性大，失能者所需之照護密度遠高於未失能的長者，但現今外展制度的收費標準僅以服務時間計價，而無照護密度之考量，建議可依被照護者所需要的照護服務方式與密度而有差別訂價，如此僅需輕度照護的長者負擔減輕，對於參與外展服務亦會較有意願。

#### ● 運作管理機制

1. **外展服務仍以都會區為主要推動區較可能成功，偏鄉需有輔助交通工具**：外展服務模式以走動式服務為導向，一天之內可能多次到府服務，較適合在住宅密集的都會區實施，交通成本或時間都可控制，若在偏遠之處可能受到交通時間及方便性的限制，建議未來在偏鄉地區，可

由政府補助設立試辦機構「簡易據點」及「社區照顧巡迴服務車」，讓外展服務人員在偏鄉可由簡單據點幅射狀走動，讓走動式服務在偏鄉仍可成功推動。

2. 以「共聘」方式推動走動式服務為其主要方向：弘道目前在台中市西屯區的經驗是以本國籍的照顧秘書搭配外籍的照護助理發展出走動式服務模式，此模式目前共服務 30 位長輩，有純自費或與居家服務補助的搭配，照護人員把一整天的需求列出後，由照護人力去做互搭，在社區中形成走動式照護模式，以目前推動外展服務計畫的現況來說是較為成功的模式，未來可朝此模式繼續邁進。

#### ● 宣導策略

1. 建議在醫院、長照中心設有服務窗口或文宣資料：目前大多數需求者都會是就醫或住院後會有照護需求，故在醫院或長照中心應有相關外展計畫文宣資料或聯繫窗口，讓有需求的家庭知曉本計畫。
2. 建議在里長服務處提供相關資料與諮詢：里長服務處是民眾尋求協助的第一線所在，許多民眾在遇到問題時仍會以求助里長為先，故應在里長服務處提供相關資料，讓民眾可得知相關訊息。
3. 便利商店提供聯繫窗口：在日本，「全家便利商店」(Family Mart) 自 2007 年 10 月開始與家事服務業者「貝爾斯」合作，在數千家超商銷售「貝爾斯」的家事服務，民眾只要到全家超商，就能利用店內附設的資訊末端機器購買家事服務券，接著致電客服中心做進一步聯繫，如果外展推動成熟後，或可仿效此一模式，以便利商店作為聯繫窗口。
4. 充分利用網路資源加強宣導：有照護需求的家庭，負責尋找照護資源者多是家中的子女或孫子女，且很多都是網路使用者，但外展服務目前在網路宣導上卻較少見，政府主管機關或試辦機構幾乎都沒有網頁

宣導外展試辦計畫，建議設置專頁來讓有需求者能夠簡單的搜尋到相關資訊，另外可加強網路宣導相關手法，如開發「多元照護 APP 懶人包」，綜整目前的試辦機構各項照護資源及優惠套餐介紹等。

## ● 照護人力

1. **吸引青年族群的人力投入：**弘道的外展服務計畫有多位大學相關科系畢業生（長照系、老照系）投入，如台中地區 12 位照護秘書當中有 6 位是今年老照系/長照系應屆畢業生，且流動率迄今堪稱穩定，這是可喜的現象，透過透明的月薪制度、升遷管道、福利制度，讓青年願意投入照護工作是外展服務計畫的另一重要目標。惟外展計畫開辦時日未久，年輕人之就業穩定性仍有待觀察。
2. **吸引新住民族群的人力投入：**目前新移民約有 40 餘萬人，多為青壯年，至少有 17 萬人表達有工作意願，建議可引導新住民投入照護就業市場，解決需求問題，同時也可排除非法外勞。其中大陸配偶的就業意願相當高，且語言文字相通，只需讓法令能鬆綁，透過訓練便能提供照護人力。國內目前對於新住民的勞動力仍處於低度運用，建議政府透過積極性勞動市場政策(Active Labor Market Policies)，引導新住民進入照護行業應善加運用，而非只是去思考外籍人力。目前在外展計畫中尚未看見明顯的新住民人力投入，未來可在新住民團體加強宣導本計畫，藉以吸引其投入照護市場。

## ● 相關配套措施

1. **建議開放辦理外展服務計畫的機構可投入外籍家庭看護的訓練：**透過案主的問卷與座談回饋，外展試辦計畫最為人稱許的就是照護人員服務品質，滿意度都非常高，有多位在外勞等待期的案主都表示外展照護人力與後來的外籍家庭看護工的素質差異大，且都希望付費由外

展試辦機構的服務人員來訓練其外勞，建議可開放此部分的收費服務，亦可填補外展服務計畫之財務短絀。透過日常訓練讓長輩進步，或是指導家人如何有效協助長輩的照護工作，以建立並不是每位長者都需要 24 小時照護人力的觀念，有很多事情可由長輩本身或家人協助進行，透過照護人員、家人、長輩本身的「共訓」機制，達到居家老化的本質特性。政府可建立「共訓」的各項機制及模式，並廣為宣導，讓大眾充分明瞭。

**2. 妥適輔具的提供與補助：**前述「建立不是每位長者都需要 24 小時照護人力」的觀念應有妥適的輔具輔助，輔具可協助長輩增加自理的能力，也可提升家人照護能力，我國目前在此部分仍有進步空間，外展服務除了前述的共訓機制外，政府可考量外展服務家庭搭配有輔具的補助，並強化輔具產業的發展政策，俾求相輔相成。

### **3. 建議採小區域試辦放寬外籍看護工外展服務資格**

在試辦階段所遭遇的案量不足問題，大多是因為來詢問的需求家庭不具有外籍看護工聘用資格，亦即不符巴氏量表資格，以致於無法使用外籍看護工外展服務，雖然目前政府已研議放寬 85 歲以上輕度失智老人可申請外籍家庭看護工，但在法規通過前，仍建議能先行採小區域先行試辦，俾利觀察對於外展服務的影響。

### **4. 建議開放辦理外展服務計畫的機構可投入外籍家庭看護工訓練**

外展案主對於該計畫服務人員的訓練品質皆是讚賞有加，且表示希望付費請試辦機構為外籍家庭看護工辦理在職訓練，以提升其品質。

## **(二) 多元聘僱模式與我國長期照顧政策銜接配合之綜整性建議**

1. **部會橫向整合的迫切性**：目前我國的長照制度由衛福部規劃，以往由多個部會共同負責的長照業務，集中由衛福部掌管，是一正確方向。但佔照護人力絕大比率的社服外勞又是由勞動部管理，未來長照人力是否將外籍人力納入規劃目前還未有定見，且缺乏一整合性的政策考量，顯見長照系統是否成功和部會整合有很大的關聯性。
2. **建立以「社會企業」為主體之照護產業體系**：長期照護等相關行業，建議朝產業化之方向邁進，使服務能達到效率，讓服務更有制度性，並可提升整體服務品質，也能增加政府稅收，避免地下經濟，但仍需注意產業化後勞動條件之改善，避免形成兩極化之趨勢，形成只有高所得者才有能力使用，建議仿效日本介護系統之做法，並朝向以「社會企業」為主體的照護產業體系。未來可規定社會企業必須「提撥固定比例的利潤，作為社會公益用途」，投入照護服務的私人企業如果比照辦理，可將中高價的照護服務收入，提撥盈餘供政府或者非營利社福機構服務經濟弱勢者或偏鄉族群，如此不僅兼顧照護產業的發展與社會公益的正向循環，也才能更靠近未來高齡化台灣社會「幸福老後」的願景。
3. **照護人力的培養與職涯體系的建立**：長照計畫的成功關鍵為質優量足的人力，照顧服務人員短缺雖是全世界的普遍現象，全台大專院校設立照護相關系所雖高達 29 個，確實進入照護職場擔任服務第一線的比例有多少？教育部應思考技職體系中目前設置的老人照顧或長期照護系的學生，未來能否真正成為照顧人員的主力，建議應鼓勵在大學中設置跨領域學分課程，讓更多的學生投入該領域，另外勞動部亦應針對照護人力建立適當的職類發展規劃，包括推動證照制度、職位升遷規劃、薪資參考標準等，讓照護人力的社會地位提升，吸引年輕族群

的投入。過往投入照護服務訓練的人數很多，但留任率偏低，都是因為照護行業在台灣仍被視為低層的工作，社會地位低落，且無發展前景，收入亦不穩定，這些困境端賴健全的職涯發展制度來解決。

4. **結合科技化的照護系統：**台灣在軟硬體各方面深具發展優勢，以國內電子與半導體的技術基礎、普及的醫療機構並配合高密度電腦化和網路化環境，將可打造「科技化」照護體系，對於長照體系能否成功亦扮演相輔相成的重要角色。
5. **執行我國長照資源的總盤點：**推動長照體系，建議應針對國內已有長照機構進行資源盤點，包括機構數量、服務品質、人員數目、專業人力、經營型態等，以為長照保險制度的建構預為準備，同時也為將來制訂機構管理規範的重要參考基礎。
6. **建立妥適的外籍看護人力聘僱制度：**我國國民不願意從事照護工作，以致於目前外籍看護多達 20 餘萬人，外籍看護人力佔我國照護人力的絕大比率，此一現象已無法漠視，宜儘快建立一妥適的外籍看護人力聘僱制度，建議把無法忽視的外籍看護工整合進入居家服務體系，並且應該由專業的居家服務機構擔任聘用、訓練及管理者，經評估後以外展計畫的形式提供給需要的家庭，而非如現在由人力仲介公司掌控，造成外籍人力常出現素質不佳、行蹤不明的亂象。
7. **建立妥適的外籍看護訓練制度及勞動條件：**建議長照服務體系應規劃外籍家庭看護工接受專業機構的訓練，在專業人員監督管理下，才能執行照護工作，可由雇主提出申請，使照護品質提升。另外，政府規劃長照體系時，應深思「外勞的定位」，若把外勞納入正式長照人力，卻未解決外勞待遇及福利的問題，恐會出現「同工不同酬」的不公現象，遭到國際社會的撻伐。

8. **完整長照體系應讓全民充分知曉**：建議長照體系應清楚定位，且向民眾說明清楚，達到宣傳之效，將資源用在需要者身上，而非追求齊頭式的平等。
9. **長照體系涵蓋面應全面性考量**：建議除了「被照顧者」外，也應把「照顧者」納入範圍，以家庭照顧者為例，未來也應該增加心理輔導、到府訪問等支持體系，以免發生像韓星利特的爸爸殺死失智祖父母的悲劇。另外，長照體系應包含「健康」、「亞健康」的長者，而非僅是已經失能的老人，只有以健康促進、預防照護減少失能，才能讓長照資源物盡其用，達到最大效率。
10. **藉由健康促進，降低失能比率，追求長照資源效用極大化**：老人失能後才投入醫療照護資源已是來不及，龐大的醫療費用和照護成本耗損巨大社會資源。對於「健康」與「亞健康」老人的照顧，可善用社會資源，由企業、社會企業、非營利組織和公部門，針對有老人照顧需求的家庭，提供健康促進、預防照護、生活照顧、就醫協助等多元方案，透過既有的社區關懷據點提供服務，降低失能率，並納入長照體系整體考量才是長久之計。
11. **開拓多樣化的照顧人力與服務文化**：目前價格相對低廉的外籍家庭看護工被違規要求做其他工作的（其他家人的家事、照顧店面等），時有所聞，其實失能程度有輕、中、重度之分，比例約為輕度 40%、中度 30%、真正重癱失能者 30%。推算起來，許多老人家仍可自理，必有一部分全日制外勞，其實沒必要做到 24 小時的身體照顧。未來在推動長照，多樣化的照顧人力與服務文化是必須逐步建立的，如日本的長照制度，已開發出高涵蓋率的日間托老、小規模多機能、團體家屋、口腔元氣教室等等，用各式各樣的資源配置，多樣化、有層次的服務，

把「低階」的老人照顧「升級」為細膩的服務事業。當然，其中也需要研發、投資、改善品質、以貼近老人需求。

## 陸、參考資料

### 中文部分：

- 「勞委會辦理外籍看護工外展看護服務試辦計畫」，《台灣勞工簡訊季刊》，第14期。
- 王品(2011)，瑞典居家服務政策與實踐，居家服務單位因應長期照護保險策略研討會，民國100年12月9日。
- 王品(2012)，韓國長照與外勞，台灣新社會智庫網頁，[http://www.taiwansig.tw/index.php?option=com\\_content&task=view&id=4808&Itemid=122](http://www.taiwansig.tw/index.php?option=com_content&task=view&id=4808&Itemid=122)，瀏覽時間：103年5月9日。
- 林明禎(2007)。老人日間照顧服務輸送品質之研究。東海大學社會工作學系博士論文。
- 許淑媛(2007)〈合法來台外籍看護工逃跑行為之研究〉，嘉義：國立中正大學勞工研究所碩士論文。
- 陳明珍(2012)，運用德菲爾術建構居家服務績效評鑑指標，社區發展季刊第138期。
- 勞工委員會職業訓練局，「中華民國102年外籍勞工運用及管理調查報告」，民國102年12月。
- 勞動部(2013)，102年勞動情勢統計要覽。
- 勞動部(2014)，《勞動統計月報》，民國103年4月(第255期)。
- 曾妙慧、呂慧芬(2013)，由社會福利政策綱領談日本社區整合性照護體系，《社區發展季刊》，第141期，頁442-463。
- 黃翊珊(2013)，走動式照顧服務，弘道新北服務處半年刊。
- 黃源協(2008)。社會工作管理二版。台北：揚智。
- 萬育維、李碧姿(1998)，機構外籍監護工服務提供及老人接受服務感受之初探-以台北市私立立案養護機構為例，《東吳大學社會工作學報》，4：195-138
- 彰化縣政府(2011)，赴北歐考察老人福利服務計畫報告書。

- 蔡啟源〈2000〉，老人居家服務之探討。社區發展季刊，91，252-265。
- 顏瑋志(2013)，建立外籍看護工多元聘僱模式-淺談外展看護服務試辦計畫，勞工安全半年刊 102 年第 1 期。
- 顧燕翎(2011)，芬蘭老年照顧政策轉型研究，財團法人婦女權益促進發展基金會委託研究，[http://www.womenweb.org.tw/MainWeb/Activity\\_Show.Asp?Activity\\_ID=12128](http://www.womenweb.org.tw/MainWeb/Activity_Show.Asp?Activity_ID=12128)，瀏覽日期：103 年 8 月 23 日。

#### 外文部分：

- Achieving Quality in Social Care Services, pp.14-35. London: Whiting & Birch Ltd.
- Dunnachie, H. (1992). Approaches to quality systems? In B. Warr & D. Kelly(Eds). Quality Counts:
- Francis, J. & Netten, A. (2004). Raising the quality of home care: A study of Service Users? Views ? Social Policy and Administration, 38(3), 290-305.
- Gaster, L. & Squires, A. (2003). Public Policy Context, In. L. Gaster & A. Squires (Eds.). Providing Quality in Public Sector: A practical approach to improving public services,
- Jurkowski, E. T. (2008) . Policy and Program Planning for Older Adults: Realities and Visions. New York: Springer.
- Kröger, Teppo 2011 Retuning the Nordic welfare municipality: Central regulation of social care under change in Finland. International Journal of Sociology and Social Policy, 31(3/4), 148–159.
- Martin, V., & Henderson, E. (2001). Managing in Health and Social Care, London: Routledge.
- Michel & Peng (2012). All in the Family? Migrants, Nationhood, and Care Regimes in Asia and North America. Journal of European Social Policy, 22(4), 406-418.
- Moullin, M. (2002). Delivering Excellence in Health and social Care.

Maidenhead: Open University Press.

Parasuraman, A., Zeithaeml, V. A. and Berry, L. (1990). Delivering quality services. New York: Free Press.

Peng (2011). The Good, the Bad and the Confusing: The Political Economy of Social Care Expansion in South Korea. *Development and Change*, 42 (4): 905-923.

Sinkkonen, Sirkka & Sari Rissanen (2005). Private social services in Finland : The effects on social work. *Nordic Journal of Social Work* 25, no 4, pp. 312-324.

Um, Seong Gee (2012). At the Bottom: Migrant Workers in the South Korean Long-term Care Market. Unpublished PhD Dissertation. Toronto: University of Toronto.

Watson, D. (2003). The development of total quality management in the personal social service: Realities, limitations and opportunities with the Modernising Agenda? *Local Government Studies*, 29(1): 33-50.

日經 business (2012)。〈老人ホーム革命〉。2012.07.16，1650：26-47。

## 【附錄 1】

### 外籍看護工外展看護服務試辦計畫成效及影響評估-試辦機構

敬致 受查者：

勞動部勞動力發展署（以下簡稱本署）為瞭解貴機構執行外展看護服務計畫成效及困難點，特辦理本調查作為研擬政策及檢討計畫之參考。調查結果僅作整體分析應用，個別資料絕不對外公布，敬請支持合作填答。

請於 X 年 X 月 X 日以前填妥本調查表，逕以傳真(02)2960-1277 回傳資料或寄回新北市板橋區文化路一段 137 號 9 樓「典通股份有限公司 收」(免貼郵票)。若您對本調查有任何疑問，請電洽：典通股份有限公司(02)2960-1266 分機 806 許小姐或致理技術學院(02)22576167 轉 1688 蕭老師，我們將詳細為您解說。

委託單位：勞動部勞動力發展署

辦理單位：致理技術學院

樣本編號：\_\_\_\_\_

機構名稱：\_\_\_\_\_

1. 機構負責人（主管）姓名：\_\_\_\_\_

2. 填表人姓名：\_\_\_\_\_

3. 填表人職稱：\_\_\_\_\_

4. 連絡電話：\_\_\_\_\_

5. 傳真號碼：\_\_\_\_\_

6. e-mail：\_\_\_\_\_

#### 第一部分外展看護服務人力概況

Q 1. 請問貴機構在外展看護服務目前看護人力的配置？

本國籍看護工	外國籍看護工
人	人

Q 2. 請問貴機構在外展看護服務目前看護人力概況？

項目	性別	合計	年齡				教育程度		
			29歲以下	30~49歲	50~64歲	65歲以上	國中以下	高中職	大學及以上
本國籍看護工	男								
	女								
外國及看護工	男								
	女								

Q3. 請問貴機構照護人員的勞動條件計算方式？

(1)外籍照護人員：

薪 資： (1)月薪，金額\_\_\_\_\_  (2)時薪，金額\_\_\_\_\_

加班費： (1)有，金額\_\_\_\_\_  (2)無

休 假： (1)有，每月\_\_\_\_\_天  (2)無

(2)本籍照護人員：

薪 資： (1)月薪，金額\_\_\_\_\_  (2)時薪，金額\_\_\_\_\_

加班費： (1)有，金額\_\_\_\_\_  (2)無

休 假： (1)有，每月\_\_\_\_\_天  (2)無

## 第二部分外展看護服務項目

Q4. 請問貴機構到目前為止使用外展看護服務之家戶情形？

Q4.1 曾經使用家戶數\_\_\_\_\_戶

Q4.2 目前使用家戶數\_\_\_\_\_戶

Q4.2.1 服務提供者為本國籍看護工\_\_\_\_\_戶

Q4.2.2 服務提供者為外國籍看護工\_\_\_\_\_戶

Q4.2.3 服務提供者為本國籍+外國籍看護工\_\_\_\_\_戶

Q4.3 已結案家戶數\_\_\_\_\_戶

Q 5. 請問退出外展看護服務的原因為何？(可複選)

(1)被照顧者需要全日照顧

(2)計時或計次方式比較貴

(3)無看護服務需求

(4)其他(請說明)\_\_\_\_\_

Q 6. 請問貴機構各項服務內容平均每月服務時數

服務項目		平均每月服務提供時數
生活照顧服務	居家環境清潔	時
	備餐送餐煮餐等膳食服務	時
	陪同活動(如散步、外出、參與活動)	時
	陪同就醫	時
	關懷服務(聊天、生活關懷、叮嚀服藥)	時
	洗衣收納	時
	其他(請說明)_____	時
身體照顧服務	生活協助(如協助上下床、行走安全、上廁所、更衣、穿拖衣物鞋襪)	時
	個人清潔(如洗臉、口腔清潔、擦背、沐浴、床上洗頭)	時
	身體照顧(如排泄處理、更換尿布、翻身、拍背)	時
	餵食、服藥協助(如協助進食、鼻胃管餵食、服藥)	時
	健康促進照顧(如被動肢體關節活動、肢體復健運動、中風復健活動、認知學習療法、血壓血糖檢測)	時
	協助輔具使用	時
	其他(請說明)_____	時

## 第三部分外展看護服務收支概況

Q 7. 「外展看護服務計畫」專案收入

計費方式	平均金額	平均每月服務數量	合計
鐘點制(元/時)	元/人次	人次	元
任務制(次)	元/每戶	戶	元
包月制(元/月)	元/每戶	戶	元

註1：鐘點制以服務人次為單位，平均金額為鐘點費×平均服務時數。

註2：任務制以家戶為單位，平均金額為平均每月與使用服務家庭議定金額。

#### Q 8. 請問貴機構「外展看護服務計畫」專案支出

項目		金額(新台幣元)	
平均每月計畫支出	人事費	本國籍看護工	元
		外國籍看護工	元
		其他專案人員	元
	外國籍看護工管理費		元
	教育訓練支出		元
	交通費用支出		元
	設備耗材支出		元
	訪視費		元
	其他支出		元
	支出合計		元

#### 第四部分外展看護服務預期效益

##### Q 9. 「外展看護服務計畫」未來一年聘僱人力預期效益

預期僱用本國籍看護工	預期僱用外國籍看護工
人	人

##### Q 10. 「外展看護服務計畫」未來一年預期需求量

計費方式	平均每月服數量	預期收益
鐘點制	人次	元
任務制	戶	元
包月制	戶	元

#### 第五部分外展看護行銷及執行問題

##### Q 11. 請問貴機構目前外展看護服務計畫業務推廣採行的方式有哪些?(可複選)

(1) 平面媒體(報章雜誌、廣告傳單、街頭海報)  (5) 政府機關相關網站

- (2) 電視媒體(新聞、廣告)                       (6) 人員宣導(村里長、社工員、親友)
- (3) 網路新聞                                       (7) 廣播媒體
- (4) 社福機構官方網站                       (8) 其他(請說明)

Q 12. 請問貴機構計畫營運上有沒有困難?(可複選)

- (1) 民眾接受度低                       (4) 服務提供者專業能力不足                       (7) 其他(請說明)
- (2) 計畫執行成本過高                       (5) 與外籍看護工溝通問題
- (3) 服務提供者人力不足                       (6) 外籍看護工食宿管理問題

Q 13. 請問貴機構希望政府應提供哪些協助?(可複選)

- (1) 提供獎勵措施                       (3) 政策宣導                       (5) 外勞政策鬆綁
- (2) 本計畫與長照系統結合                       (4) 提供相關教育訓練                       (6) 其他(請說明)

Q 14. 請問貴機構對目前執行狀況的滿意程度?

- (1) 非常滿意                       (3) 普通                       (5) 非常不滿意
- (2) 還算滿意                       (4) 不太滿意

Q 15. 請問貴機構對於持續辦理外展照護計畫的意願?

- (1) 意願非常高                       (3) 普通                       (5) 意願非常低
- (2) 意願高                       (4) 意願低

Q 16. 對提升本國照護人力就業、減少外勞聘僱的預期效益

---



---



---

Q 17. 為提升本國籍、外籍看護的勞動條件之預期效益

---



---



---

Q 18. 請問貴機構對「外展看護服務計畫」有哪些建議?

---



---



---

Q 19. 請問貴機構對「長期照護服務體系」有哪些建議？

---

---

---

~問卷到此結束，感謝您的協助~

## 【附錄 2】

### 外籍看護工外展看護服務試辦計畫成效及影響評估

#### — 現行使用(或曾使用)外展看護服務之家庭

您好：

這裡是致理技術學院，我們接受勞動部勞動力發展署的委託，正在進行「外展看護服務滿意度調查」的調查，希望瞭解您的看法，打擾您幾分鐘的時間，請問您幾個簡單的問題，謝謝。

請問您家中目前或過去是否申請過外展看護服務呢？

【若有】：麻煩請您家中主要申請者接聽電話，謝謝！

【若沒有】：我們要訪問的是家中目前或過去有申請外展看護服務的受訪者，不好意思打擾您了，謝謝！

#### 第一部分 外展照護服務情形

Q 1. 請問您家中目前有沒有使用外展看護服務？

(1) 有

(2) 沒有

Q 2. 請問您除了外展看護服務時間之外的其他照顧方式為何？(可複選)

(目前沒有使用外展計畫者：請問您之前使用外展看護服務時，除了外展看護服務時間之外的其他照顧方式為何？)

(1) 由家人親友照顧

(2) 聘僱本國籍看護工

(3) 由長輩自行處理

(4) 送日托單位、養老院或養護機構

(5) 其他(請說明) \_\_\_\_\_

Q 3. 請問您(之前)申請的「外展看護服務」的項目有哪些？(可複選)

(1) 居家環境清潔

(2) 備餐送餐煮餐等膳食服務

(3) 陪同活動(如散步、外出、參與活動)

(4) 陪同就醫

(5) 關懷服務(聊天、生活關懷、叮嚀服藥)

(6) 洗衣收納

(7) 生活協助(如協助上下床、行走安全、上廁所、更衣、穿拖衣物鞋襪)

(8) 個人清潔(如洗臉、口腔清潔、擦背、沐浴、床上洗頭)

(9) 身體照顧(如排泄處理、更換尿布、翻身、拍背)

(10) 餵食、服藥協助(如協助進食、鼻胃管餵食、服藥)

(11) 健康促進照顧(如被動肢體關節活動、肢體復健運動、中風復健活動、認知學習療法、血壓血糖檢測)

(12) 協助輔具使用

(13) 其他(請說明)\_\_\_\_\_

Q 4. 請問您「外展看護服務」的服務提供者為？

(1) 本國籍看護工       (2) 外國籍看護工       (3) 二者皆有

Q 5. 請問您每週使用「外展看護服務」時間為\_\_\_\_\_時/每週

Q 6. 請問您「外展看護服務」的計費方式為？

(1) 按時計費，平均每小時\_\_\_\_\_元

(2) 按次計費，平均每次\_\_\_\_\_元

(3) 按月計費，平均每月\_\_\_\_\_元

## 第二部分 外展服務提供者之服務品質滿意度

Q 7. 請問您對本國籍(或外國籍)服務提供者「看護技術」滿不滿意？

(1) 非常滿意       (3) 普通       (5) 非常不滿意

(2) 還算滿意       (4) 不太滿意

Q 8. 請問您對本國籍(或外國籍)服務提供者「工作態度」滿不滿意？

(1) 非常滿意       (3) 普通       (5) 非常不滿意

(2) 還算滿意       (4) 不太滿意

Q 9. 請問您認為本國籍(或外國籍)服務提供者「工作情緒」穩不穩定？

(1) 非常穩定       (3) 普通       (5) 非常不穩定

(2) 還算穩定       (4) 不太穩定

Q 10. 請問您對本國籍(或外國籍)服務提供者「工作效率」滿不滿意？

(1) 非常滿意       (3) 普通       (5) 非常不滿意

(2) 還算滿意       (4) 不太滿意

Q11. 請問您與本國籍(或外國籍)服務提供者「溝通」順不順暢？

(1) 非常順暢       (3) 普通       (5) 非常不順暢

(2) 還算順暢       (4) 不太順暢

Q12. 請問您對本國籍(或外國籍)服務提供者「整體表現」滿不滿意？

(1) 非常滿意       (3) 普通       (5) 非常不滿意

(2) 還算滿意       (4) 不太滿意

## 第三部分 對試辦機構服務滿意度

Q 13. 請問您對試辦機構「服務項目設計」滿不滿意？

(1) 非常滿意       (3) 普通       (5) 非常不滿意

(2) 還算滿意       (4) 不太滿意

不滿意的原因：\_\_\_\_\_

Q 14. 請問您對試辦機構「收費計價方式」滿不滿意？

- (1) 非常滿意                       (3) 普通                       (5) 非常不滿意  
 (2) 還算滿意                       (4) 不太滿意

不滿意的原因：\_\_\_\_\_

Q 15. 請問您對試辦機構提供到府服務之照護人員滿不滿意？

- (1) 非常滿意                       (3) 普通                       (5) 非常不滿意  
 (2) 還算滿意                       (4) 不太滿意

不滿意的原因：\_\_\_\_\_

Q 16. 請問您對試辦機構的行政/督導人員滿不滿意？

- (1) 非常滿意                       (3) 普通                       (5) 非常不滿意  
 (2) 還算滿意                       (4) 不太滿意

不滿意的原因：\_\_\_\_\_

Q 17. 試辦機構對於您的需求或問題反映，能夠即時處理或回應？

- (1) 非常滿意                       (3) 普通                       (5) 非常不滿意  
 (2) 還算滿意                       (4) 不太滿意

不滿意的原因：\_\_\_\_\_

Q 18. 請問試辦機構有沒有定期到府上訪視？

- (1) 有                       (2) 沒有                       (3) 申請服務未滿 3 個月  
 (4) 不知道/拒答

Q 19. 請問試辦機構是否依據被照顧者照護需要調整服務內容？

- (1) 有                       (2) 沒有                       (3) 不知道/拒答

Q 20. 整體而言，請問您對試辦機構「整體服務品質」滿不滿意？

- (1) 非常滿意                       (3) 普通                       (5) 非常不滿意  
 (2) 還算滿意                       (4) 不太滿意

#### 第四部分 為使外展看護計畫更加完善，請您表達對於該計畫的期許：

Q 21. 請問您覺得目前外展看護的「宣傳效果」如何？是否容易得到相關資訊？

- (1) 很好，不需改進       (2) 應如何改進：\_\_\_\_\_

Q 22. 請問您覺得外展看護的「服務項目」可再增加那些？

- (1) 很好，不需增加       (2) 應增加那些項目：\_\_\_\_\_

Q 23. 請問您覺得現行收費標準是否需要調整？

- (1) 很合理，不需調整       (2) 應如何調整：\_\_\_\_\_

Q 24. 請問您覺得現行的申請流程是否需要調整？

- (1) 很好，不需調整       (2) 應如何調整：\_\_\_\_\_

Q 25. 請問您覺得外展看護的「人員安排方式」是否有那些需要改進的地方？

(1) 很好，不需改進       (2) 應如何改進：\_\_\_\_\_

Q 26. 請問您覺得外展看護的「外籍人員素質」是否有那些需要改進的地方？（有外籍服務者填寫）

(1) 很好，不需改進       (2) 需如何改進：\_\_\_\_\_

Q 27. 請問您覺得外展看護的「本籍人員素質」是否有那些需要改進的地方？

(1) 很好，不需改進       (2) 需如何改進：\_\_\_\_\_

Q28. 請問您覺得外展看護和目前的長照項目（居家照顧服務<sup>12</sup>、居家喘息服務<sup>13</sup>）是否應相互結合？

是       否，原因\_\_\_\_\_

### 第五部分 未來使用外展看護服務之意願

Q 29. 請問您未來是否有意願使用外展看護服務？

(1) 有(跳答 Q31)       (2) 沒有       (3) 不知道/尚未決定/拒答  
(跳答 Q31)

Q 30. 請問您未來沒有意願繼續使用外展看護服務的原因為何？(可複選)

- (1) 被照顧者需要全日照顧，外展計畫無法滿足  
 (2) 計時或計次方式較貴，負擔太重  
 (3) 外展照護方式讓長輩無法適應（如頻繁更換服務人員）  
 (4) 已由家人親友接手照顧  
 (4) 其他(請說明)\_\_\_\_\_

Q 31. 【目前未使用外籍看護者】請問您未來是否有意願選擇外籍看護到府上提供鐘點式的外展照護服務？

(1) 有       (2) 沒有

### 第六部分 資訊來源管道與相關建議

Q 32. 請問您外展看護服務資訊來源管道？(可複選)

- (1) 平面媒體(報章雜誌、廣告傳單、街頭海報)       (6) 政府機關(區公所、社會局)  
 (2) 電視媒體(新聞、廣告)       (7) 人員宣導( 村里長、 社工員、 親友)  
 (3) 網路新聞       (8) 廣播媒體  
 (4) 社福機構官方網站       (9) 其他(請說明)  
 (5) 長照中心

Q 33. 請問您對「外展看護服務試辦計畫」還有哪些其他建議？

<sup>12</sup> 為減輕照顧失能家人的壓力，由政府補助安排照顧服務員到府提供部分時間的日常生活照顧服務，每月 25~90 小時。

<sup>13</sup> 為減輕照顧失能家人的壓力，由政府補助，於家中自行照顧之親屬或家人休息時，安排照顧服務員到家中協助照顧，每年可申請 7~14 次。

---

---

---

Q 34. 請問您對「長期照護服務體系」有哪些建議？

---

---

### 第六部分 基本資料

Q 35. 請問被照顧者是您的\_\_\_\_\_人？(與被照顧者之關係)

- |                                       |   |                                      |
|---------------------------------------|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 父母       | <input type="checkbox"/> (4) 其他長輩(叔伯姑<br>姨) | <input type="checkbox"/> (7) 其他晚輩    |
| <input type="checkbox"/> (2) 公婆、岳父母   | <input type="checkbox"/> (5) 兄弟姊妹           | <input type="checkbox"/> (8) 本人      |
| <input type="checkbox"/> (3) 祖父母、外祖父母 | <input type="checkbox"/> (6) 子女(含媳婦)        | <input type="checkbox"/> (9) 其他(請說明) |

Q 36. 請問被看護者自有照顧需求迄今的期間？

- |                                    |                                      |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 0-3 年 | <input type="checkbox"/> (3) 7-9 年   | <input type="checkbox"/> (5) 13-15 年 |
| <input type="checkbox"/> (2) 4-6 年 | <input type="checkbox"/> (4) 10-12 年 | <input type="checkbox"/> (6) 16 年以上  |

Q 37. 請問您的年齡大約幾歲？

- |                                      |                                      |                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 18-29 歲 | <input type="checkbox"/> (3) 40-49 歲 | <input type="checkbox"/> (5) 60-69 歲 |
| <input type="checkbox"/> (2) 30-39 歲 | <input type="checkbox"/> (4) 50-59 歲 | <input type="checkbox"/> (6) 70 歲以上  |

Q 38. 請問您的教育程度？

- |                                   |                                    |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 小學以下 | <input type="checkbox"/> (3) 高中/高職 | <input type="checkbox"/> (5) 碩博士以上 |
| <input type="checkbox"/> (2) 國中   | <input type="checkbox"/> (4) 大學/大專 |                                    |

Q 39. 請問您全家每月平均收入？

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 9,999 元以下       | <input type="checkbox"/> (6) 50,000-59,999 元  | <input type="checkbox"/> (11) 100,000-129,999 元 |
| <input type="checkbox"/> (2) 10,000-19,999 元 | <input type="checkbox"/> (7) 60,000-69,999 元  | <input type="checkbox"/> (12) 130,000-159,999 元 |
| <input type="checkbox"/> (3) 20,000-29,999 元 | <input type="checkbox"/> (8) 70,000-79,999 元  | <input type="checkbox"/> (13) 160,000 元及以上      |
| <input type="checkbox"/> (4) 30,000-39,999 元 | <input type="checkbox"/> (9) 80,000-89,999 元  |   |
| <input type="checkbox"/> (5) 40,000-49,999 元 | <input type="checkbox"/> (10) 90,000-99,999 元 |   |

Q 40. 受訪者性別？

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 男性 | <input type="checkbox"/> (2) 女性 |
|---------------------------------|---------------------------------|

~問卷到此結束，感謝您的協助~

### 【附錄 3】

## 外籍看護工外展看護服務試辦計畫成效及影響評估 -有看護需求家庭（目前聘請外籍看護工家庭）

您好：

這裡是致理技術學院，我們接受勞動部勞動力發展署的委託，正在進行「外籍勞工外展看護服務接受度」的調查，希望瞭解您的看法，打擾您幾分鐘的時間，請問您幾個簡單的問題，謝謝。

請問您家中有沒有聘用外籍看護工的經驗？

【若有】：麻煩請您家中主要申請者接聽電話，謝謝！

【若沒有】：我們要訪問的是家中有聘用外籍看護工經驗的受訪者，不好意思打擾您了，謝謝！

### 第一部分居家看護需求情形

Q 1. 請問您家中有沒有聘用外籍看護工的經驗？

(1) 有  (2) 沒有【終止訪問】

Q 2. 請問被看護者的服務需求項目有哪些？（可複選）

- (1) 居家環境清潔
- (2) 備餐送餐煮餐等膳食服務
- (3) 陪同活動(如散步、外出、參與活動)
- (4) 陪同就醫
- (5) 關懷服務(聊天、生活關懷、叮嚀服藥)
- (6) 洗衣收納
- (7) 生活協助(如協助上下床、行走安全、上廁所、更衣、穿拖衣物鞋襪)
- (8) 個人清潔(如洗臉、口腔清潔、擦背、沐浴、床上洗頭)
- (9) 身體照顧(如排泄處理、更換尿布、翻身、拍背)
- (10) 餵食、服藥協助(如協助進食、鼻胃管餵食、服藥)
- (11) 健康促進照顧(如被動肢體關節活動、肢體復健運動、中風復健活動、認知學習療法、血壓血糖檢測)
- (12) 協助輔具使用  (14) 其他(請說明)\_\_\_\_\_

Q 3. 請問家中現在主要採行的看護方式為何？

- (1) 由家人親友照顧
- (2) 聘僱本國籍看護工
- (3) 聘僱外籍看護工
- (4) 使用鐘點看護到府服務(走動式外展照顧服務)
- (5) 送養老院或養護機構
- (6) 長輩可自理
- (7) 其他(請說明) \_\_\_\_\_

Q 4. 請問被照顧者被家人或親友以外的人照護的時間是？

- (1) 全日照護(24 小時)  
 (2) 部分時間照護，約 \_\_\_\_\_ 小時

Q 5. 請問目前採行的看護方式對您產生哪些困擾？(可複選)

- (1) 被看護者沒有獲得妥善的照顧  
 (2) 經濟負擔大  
 (3) 精神壓力大  
 (4) 家事負擔重  
 (5) 家人無法外出工作  
 (6) 家庭關係不和諧  
 (7) 其他(請說明) \_\_\_\_\_  
 (8) 沒有困擾

## 第二部分對外籍看護工滿意情形

Q 6. 請問您僱用外籍看護工時有那些困擾？(可複選)

- (1) 語言隔閡，溝通不容易  
 (2) 護理或照顧技術不佳  
 (3) 外勞對環境無法適應  
 (4) 衛生習慣不佳  
 (5) 愛打電話、聊天  
 (6) 有偷竊行為  
 (7) 容易發生逃跑事件  
 (8) 其他(請說明) \_\_\_\_\_  
 (9) 沒有困擾

Q 7. 請問您認為外籍看護工「看護技術」滿不滿意？

- (1) 非常滿意  
 (2) 還算滿意  
 (3) 普通  
 (4) 不太滿意  
 (5) 非常不滿意

Q 8. 請問您對外籍看護工「工作態度」滿不滿意？

- (1) 非常滿意  
 (2) 還算滿意  
 (3) 普通  
 (4) 不太滿意  
 (5) 非常不滿意

Q 9. 請問您對外籍看護工「工作情緒」穩不穩定？

- (1) 非常穩定  
 (2) 還算穩定  
 (3) 普通  
 (4) 不太穩定  
 (5) 非常不穩定

Q 10. 請問您認為外籍看護工「工作效率」滿不滿意？

- (1) 非常滿意  
 (2) 還算滿意  
 (3) 普通  
 (4) 不太滿意  
 (5) 非常不滿意

Q 11. 請問您認為您與外籍看護工之間的「雇傭關係」和不和諧？

- (1) 非常和諧  
 (2) 還算和諧  
 (3) 普通  
 (4) 不太和諧  
 (5) 非常不和諧

Q 12. 請問您對外籍看護工「中文溝通能力」滿不滿意？

- (1) 非常滿意  
 (2) 還算滿意  
 (3) 普通  
 (4) 不太滿意  
 (5) 非常不滿意

Q 13. 請問您對外籍看護工「整體表現」滿不滿意？

- (1) 非常滿意  
 (3) 普通  
 (5) 非常不滿意

(2) 還算滿意

(4) 不太滿意

### 第三部分外籍勞工外展看護服務知曉度及參與意願

Q 14. 目前有試辦「外展看護服務」，只要具備外籍看護工的聘僱資格就能申請，與外籍家庭看護工不一樣的是，外勞不必住家裡，雇主不用負擔管理責任，只要按需要服務的時間支付費用，請問您知不知道這個計畫呢？

(1) 知道

(2) 不知道

Q 15. 「外展看護服務」是新的看護聘僱模式，試辦機構會到您家裡評估被照顧者的需求，由外籍看護與本國照顧秘書互相搭配，計時或按次到宅服務，請問您認為這樣的方式對有照護需求家庭的幫助程度？

(1) 非常有幫助

(3) 普通

(5) 完全沒幫助

(2) 還算有幫助

(4) 不太有幫助

Q 16. 請問您未來有沒有申請「外展看護服務」的意願呢？

(1) 有

(2) 沒有(跳答 Q17)

Q 17. 請問您有意願申請的原因是？(可複選) (答完跳答 Q18)

(1) 雇主不用負擔管理責任

(4) 無須提供外籍勞工住宿，保有隱私

(2) 被照顧者僅需部分時間照護

(5) 專業人員到府評估，並根據被照顧者情形調整照護服務

(3) 有較好的看護技術與品質

(6) 其他(請說明)

Q18. 請問您沒有申請意願的原因是？(可複選)

(1) 被照顧者需要全日照顧

(2) 計時或計次方式比較貴

(3) 已無看護服務需求

(4) 其他(請說明)

Q19. 若外籍看護工的勞動條件(薪資、福利、休假)提高，您繼續聘雇的意願？

(1) 不想再繼續聘雇外勞

(2) 只要比本國看護便宜，還是會繼續聘雇外勞

(3) 如果條件提高後和聘雇本國籍看護差距不是很大，就可能不再聘雇外勞

(4) 其他(請說明)\_\_\_\_\_

Q 20. 請問您對「外展看護試辦計畫」有哪些建議？

---

---

Q 21. 請問您對「長期照護服務體系」有哪些建議？

---

---

---

#### 第四部分基本資料

Q 22. 請問被照顧者是您的\_\_\_\_\_人？(與被照顧者之關係)

- |                                       |   |                                      |
|---------------------------------------|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 父母       | <input type="checkbox"/> (4) 其他長輩(叔伯姑<br>姨) | <input type="checkbox"/> (7) 其他晚輩    |
| <input type="checkbox"/> (2) 公婆、岳父母   | <input type="checkbox"/> (5) 兄弟姊妹           | <input type="checkbox"/> (8) 本人      |
| <input type="checkbox"/> (3) 祖父母、外祖父母 | <input type="checkbox"/> (6) 子女(含媳婦)        | <input type="checkbox"/> (9) 其他(請說明) |

Q 23. 請問被看護者自有照顧需求迄今的期間？

- |                                    |                                      |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 0-3 年 | <input type="checkbox"/> (3) 7-9 年   | <input type="checkbox"/> (5) 13-15 年 |
| <input type="checkbox"/> (2) 4-6 年 | <input type="checkbox"/> (4) 10-12 年 | <input type="checkbox"/> (6) 16 年以上  |

Q 24 請問您的年齡大約幾歲？

- |                                      |                                      |                                     |
|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 18-29 歲 | <input type="checkbox"/> (3) 40-49 歲 | <input type="checkbox"/> (5) 60 歲以上 |
| <input type="checkbox"/> (2) 30-39 歲 | <input type="checkbox"/> (4) 50-59 歲 |                                     |

Q 25. 請問您的教育程度？

- |                                   |                                    |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 小學以下 | <input type="checkbox"/> (3) 高中/高職 | <input type="checkbox"/> (5) 碩博士以上 |
| <input type="checkbox"/> (2) 國中   | <input type="checkbox"/> (4) 大學/大專 |                                    |

Q 26. 請問您全家每月平均收入？

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1) 9,999 元以下       | <input type="checkbox"/> (6) 50,000-59,999 元  | <input type="checkbox"/> (11) 100,000-129,999 元 |
| <input type="checkbox"/> (2) 10,000-19,999 元 | <input type="checkbox"/> (7) 60,000-69,999 元  | <input type="checkbox"/> (12) 130,000-159,999 元 |
| <input type="checkbox"/> (3) 20,000-29,999 元 | <input type="checkbox"/> (8) 70,000-79,999 元  | <input type="checkbox"/> (13) 160,000 元及以上      |
| <input type="checkbox"/> (4) 30,000-39,999 元 | <input type="checkbox"/> (9) 80,000-89,999 元  |   |
| <input type="checkbox"/> (5) 40,000-49,999 元 | <input type="checkbox"/> (10) 90,000-99,999 元 |   |

Q 27 受訪者性別？

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 男性 | <input type="checkbox"/> (2) 女性 |
|---------------------------------|---------------------------------|

～問卷到此結束，謝謝您的大力協助～

## 【附錄 4】

### 「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」試辦機構自評問卷

1-1 您認為貴試辦機構針對「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所規劃之方案內涵是否能充分彰顯本計畫特色？

說明：（請在適當空格請打✓）

貴機構針對外展試辦計畫規劃之方案內涵是否能突顯本試辦計畫以下特色？

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
提供多元聘雇模式					
減少外勞管理問題					
提升本/外籍看護人員勞動勞件					

1-2 貴機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之執行方案是否符合服務對象之普遍需求？

說明：（請在適當空格請打✓）

貴機構為外展試辦計畫所設計之執行方案是否辦理以下先期需求調查或研究？

- (1) 需求端調查或訪談 有進行 無進行
- (2) 國外類似方案訪問或研究 有進行 無進行
- (3) 外部專家學者諮詢 有進行 無進行

1-3 貴機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」是否設立合理的階段量化及質化績效目標？

說明：（請在適當空格請打✓）

貴機構針對外展試辦計畫是否訂有以下目標：

- (1) 年度目標 有訂定 無訂定
- (2) 三~五年中長期目標 有訂定 無訂定
- (3) 下年度成長目標 有訂定 無訂定

**1-4 貴機構為「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」所設計之方案內容否有效達成所設定之目標？**

說明：（請在適當空格請打✓）

(3) 貴機構現行之試辦方案內容是否已達成所訂立之年度目標？

已達成    未達成    沒有設定目標

(4) 若未達成，原因何在？\_\_\_\_\_

**1-5 貴機構之相關服務經驗與支援資源是否有助於達成「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之目標？**

說明：（請在適當空格請打✓）

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
(1) 貴機構之設立宗旨及辦理理念與外展試辦計畫相符並有清楚的使命或願景					
(2) 貴機構以往辦理照護服務的歷年成效對達成外展試辦計畫之目標有所助益					
(3) 貴機構的相關軟硬體支援資源對達成外展試辦計畫目標有所助益					

**1-6 您認為政府在「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之鼓勵措施是否足夠？**

足夠    不足夠，可再增加：\_\_\_\_\_

**1-7 貴機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」，是否在計畫措施上具足夠彈性、並能機動滿足照護需求？**

說明：（請在適當空格請打✓）

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
貴機構辦理本試辦計畫，在					

一般性原則外，已綜整需求家庭端之特殊例外情況，並訂有彈性、機動之配套處理措施					
--	--	--	--	--	--

**2-1. 貴機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之組織運作與管理是否合宜。**

說明：（請在適當空格請打✓）

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
(1) 貴機構針對外展試辦計畫已成立專責業務單位，設有專職主管/督導，並執掌制定業務流程規劃、人力資源等					
(2) 貴機構辦理外展試辦計畫，已建構合宜的內外部專業督導系統					
(3) 貴機構定期召開外展試辦計畫內部聯繫會議並持續管考					

**2-2 貴機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之服務方案設計流程是否合宜。**

說明：（請在適當空格請打✓）

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
(1) 貴機構已訂定明確服務流程、使用表單及填寫方式。					
(2) 貴機構已訂定明確的暫					

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
停服務、結案申請方式及處理流程。					
(3)貴機構皆能確實依服務流程時限提供服務。					

2-3 貴機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之照護人員訓練機制是否合宜。

說明：（請在適當空格請打✓）

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
(1)貴機構已訂有新進照護人員 <u>職前</u> 訓練課程內容及成績考核標準並確實辦理。					
(2)貴機構對照護人員已訂有適當的 <u>在職</u> 訓練機制。					
(3)貴機構已訂有各項照護人員訓練成績審核標準。					
(4)貴機構在照護人員訓練之後有辦理訓練滿意度等意見調查					

2-4 貴機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之行政/諮詢人員訓練機制是否合宜。

說明：（請在適當空格請打✓）

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
(1)貴機構已訂有新進行政/諮詢人員 <u>職前</u> 訓練課程內容及成績考核標準並確實					

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
辦理。					
(2)貴機構對行政/諮詢人員已訂有適當的 <u>在職</u> 訓練機制。					
(3)貴機構已訂有各項行政/諮詢人員訓練成績審核標準。					
(4)貴機構在行政/諮詢人員訓練之後有辦理訓練滿意度等意見調查					

**2-5 貴機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之經費收支機制是否合宜。**

說明：（請在適當空格請打✓）

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
(1)貴機構由專人負責外展試辦計畫會計財務業務。					
(2)貴機構依據年度計畫編列外展試辦計畫經費收支預算。					
(3)貴機構已訂定明確的服務收費方式及標準、並開立收據及完整收支對列帳目明細。					
(4)貴機構辦理外展試辦計畫以專戶支存本計畫經費，並專款專用					
(5)貴機構財務管理制度健					

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
全，訂有財務支用流程、並定期編製財務報表					

**2-6 貴機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之宣導策略是否合宜。**

說明：（請在適當空格請打✓）

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
(1) 貴機構已擬定外展試辦計畫相關行銷與推廣策略					
(2) 貴機構已依上述行銷與推廣策略進行宣傳，並具實際成效					
(3) 貴機構定期檢討行銷與推廣策略之有效性					

**2-7 貴機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之緊急/異常處理機制是否合宜。**

說明：（請在適當空格請打✓）

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
(1) 貴機構已制訂緊急/異常處理流程及辦法					
(2) 貴機構已將處理流程及辦法納入教育訓練					
(3) 貴機構針對緊急/異常事件過程是否均有妥適處理且有紀錄及分析					
(4) 緊急/異常個案需求超出服務範圍時，貴機構針對已					

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
建立轉介制度，並與各轉介單位保持密切合作					

2-8 貴機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之調整/改善機制是否合宜。

說明：（請在適當空格請打✓）

	非常符合	符合	普通	不符合	非常不符合
(1) 貴機構已訂有外展試辦計畫定期自我考核機制					
(2) 貴機構已依上述機制定期自我評估並研討改善情形					
(3) 貴機構設有服務申訴管道，能反映問題能適當處理與紀錄					
(4) 貴機構已建立案主意見回饋機制或滿意度調查機制					

3-1 貴機構針對本國、外籍照護人員，除了薪資以外，是否提供以下福利措施？

（有提供者請打✓）

	本國籍照護人員	外國籍照護人員
合宜住宿環境		
勞健保/勞退提撥		
意外險		
免費在職教育		
免費輔導考取證照		
聯誼活動(旅遊、餐會等)		

	本國籍照護人員	外國籍照護人員
疫苗注射		
三節獎金		
安排宗教活動		
電話費/網路費補助		

**3-2 貴機構辦理「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」之實施，是否發生外籍看護之爭議問題？**

說明：（請在適當空格請打✓）

（1）貴機構外展計畫外籍看護是否有行蹤不明情況？ 有 無

（2）貴機構外展計畫外籍看護與案主是否發生爭執？ 常常 偶爾

無

（3）貴機構外展計畫外籍看護被案主投訴之數量？ 常常 偶爾

無

（4）外展計畫外籍看護之工時及勞動條件是否較一般的外籍家庭看護工改善？

改善很多 稍有改善 無差異 惡化

～問卷到此結束，感謝您的大力協助！～

## 【附錄 5】

### 第一場焦點團體座談會議紀錄(外展照護試辦計畫案主家庭)

會議時間：103 年 9 月 9 日 (星期二) 18:30~20:30

地點：致理技術學院綜合教學大樓 5 樓人力資源研討室

(新北市板橋區文化路一段 313 號)

主持人：蕭晴惠副教授、林國榮教授

會議記錄：許煒惠研究員

#### ● 會議流程

內容
會議準備
開場，與會人相互介紹
<b>【1】</b> 外展看護服務資訊來源
<b>【2】</b> 外展看護服務使用動機
<b>【3】</b> 外展看護服務使用經驗與滿意度
<b>【4】</b> 外展看護服務計畫看法與建議
結語

#### ● 討論題綱

##### (1) 「外展看護服務」資訊來源管道

4. 有長期照護需求時，從哪裡獲得長期照護服務等相關資訊
5. 蒐集那些關於長照服務的資訊(養老院、看護工申請等)
6. 從哪裡得知「外展看護服務」資訊

##### (2) 「外展看護服務」使用動機

4. 選擇「外展看護服務」之原因
5. 使用那些外展看護服務項目及其收費方式(鐘點制、任務制、包月制)

6. 對外展看護服務之服務項目、收費方式及服務品質的評價

### (3) 外展看護服務使用經驗與滿意度

4. 是否持續使用「外展看護服務」，持續使用原因，或未持續使用原因

5. 使用外展看護服務之優點、缺點、困擾或問題

6. 外展看護服務以外籍看護工為服務主要提供者的接受度

### (4) 外展看護服務計畫看法與建議

4. 對外展看護服務試辦機構之建議

5. 對外展看護服務計畫之建議

#### ● 與會人員：

編號	家屬姓名	性別	年齡	教育程度	看護工國籍	使用代辦機構
01	潘○雲	女	44	碩士	外籍	弘道
02	陳○寶	女	55	專科	外籍/本國籍	弘道
03	施○菊	女	44	高中	外籍	弘道
04	蔡○珊	女	46	專科	外籍/本國籍	弘道
05	柯○珠	女	66	專科	外籍/本國籍	弘道
06	徐○葦	男	49	大學	外籍	弘道
07	王○芬	女	42	國中	外籍	弘道
08	宗○安	女	70	大學	外籍/本國籍	廣恩

#### ● 會議結論重點整理

##### (1) 「外展看護服務」資訊來源管道

與會者大致上是由以下幾種管道獲得長期照護服務、外展看護走

動式服務的資訊：(1)里長(2)長照中心(3)網路新聞(4)區公所(5)報章雜誌 (6)社會局。其中以由里長及長照中心得到資訊的人數較多。

5.柯小姐：原本家裡有聘請外傭，但是母親發脾氣、情緒不好下把外籍看護趕走了。母親自己去找里長，里長就推薦弘道的外展照護服務。

4.蔡小姐：我在網路上有看到有一天提供幾個小時的鐘點看護服務，然後就打電話到區公所問，對方告訴我有這種根據需求，一天提供幾個小時的外展服務。

2.陳小姐：外勞回國的空窗期，在報章雜誌上看到弘道社福機構有走動式服務，就自己打電話去詢問。

6.徐先生：申請外勞的空窗期，找了社會局、長照中心，提到政府有居家看護服務，但是居家看護的時數太少，幫助有限，大部分還是要靠自己照顧，後來長照中心推薦下申請了弘道的走動式服務。

7.王小姐：我們家是由哥哥透過里長找到弘道的外展服務。

3.許小姐：我是因為看到里長貼傳單，申請了弘道的外展服務。

8.宗女士：雖然我本身無業，但患有小兒麻痺，年紀又已70歲了，90幾歲的媽媽我無力照顧，我妹妹看到報紙上有提到走動式服務，但不太清楚是什麼，所以我就打電話去問了仲介公司，仲介公司告訴我可以找弘道，但是弘道在新店沒有提供服務，後來又找了長照中心，長照中心的主任才告訴我可以找廣恩，廣恩有走動式服務，但是那時候還沒有開辦，後來一開辦，我們就申請了。

(2)「外展看護服務」使用動機

(3) 與會者大致都是因為申請外籍看護的空窗期，以外展走動式服務的方式來填補空檔，因長輩大都是需要24小時服務，故採二

班制(外勞 12 小時、本國籍 12 小時)或外勞三班制(各 8 小時)的包月制服務，收費約在 35,000 至 40,000 之間。

(4) 家人人數較多的家庭，雖可以輪流照顧分攤辛勞，但還是需要有鐘點式的服務方式來搭配，外展服務非常適合這樣的家庭。

(5) 若是長輩可自行活動者，並不需 24 小時照顧者，以外展的鐘點服務來家裡煮食、打掃，大多是每天 2~4 小時。家人白天都需要工作，白天使用外展服務(約 10 小時)，晚上則由家人自行照顧。

5. 柯小姐：因為母親活動沒有問題，只是年紀大了，所以去年是用弘道的本國籍服務員，上午 2 小時、下午 2 小時來做飯。但後來還是覺得母親需要陪伴，又申請了外籍看護，但是 9 個月後母親發脾氣，又把人趕走了，所以目前又使用弘道外展服務，主要是來打掃。弘道訓練的外籍看護都很有禮貌，素質真的很好，但是還是覺得服務時間不夠，後來又改成半天的服務，從早上 8 點半到 12 點半，其他時間就自己來照顧。

4. 蔡小姐：我們目前使用的是包月制的三班制鐘點外展服務，半天是外勞，半天是本國籍的服務人員。

2. 陳小姐：我們家是在申請外勞的空窗期，在報章雜誌上看到弘道社福機構是走動式服務，就自己打電話去詢問。後來弘道就派照護秘書帶外勞來家裡先訪談，整個訪談過程都很讓人很安心。我們當然是希望 24 小時的看護，但基於勞基法的關係，我們是用一天 10 小時來計算的服務方式，用天數來計算。

6. 徐先生：我們到目前為止已經使用過 4 個外籍看護，但因為種種因素不適合而換人，造成很大困擾，後來只好由我自己來照顧家父，而把穩定的工作辭掉，在家接 CASE，後來實在無法負擔經濟，又再外出工作，在申請外勞的空窗期，使用外展服務。

7. 王小姐：媽媽癌症之後，家中還有兄弟姐妹多，可以輪流照顧，中間就搭配使用鐘點式(任務制)的外展服務。
3. 許小姐：婆婆年紀大了，雖身體還可以，但需要有人幫忙準備午餐，申請弘道的 2 小時服務，是任務制的負責煮飯。
8. 宗女士：媽媽跌倒骨折需要人照顧，我自己有小兒麻痺，妹妹嫁人了也不太方便經常回家照顧。我們是有申請外勞，但是之前的外勞跑了，所以目前是空窗期。家中的看護需求是 24 小時的，但廣恩只有 12 小時的，所以就申請 2 班制的，算是都包月制的。費用的話 1 小時 250 元，目前是用包月制的，12 小時的 2 個班，總共 26 天費用，收費 3 萬 8000 元。
1. 潘小姐：我們家是使用 3 班制(每人 8 小時)，收費差不多也是 3 萬多接近 4 萬元。

### (3) 外展看護服務使用經驗與滿意度

1. 所有與會者都對於弘道、廣恩所提供的外展服務給予非常高度的肯定，並且認為其服務人員的素質與一般外籍看護相較下高出甚多，顯見該兩個機構在訓練上非常用心。某些外勞甚至可以用台語與長輩溝通，最受讚賞。
2. 與會者雖肯定外展計畫的服務品質，但仍表示頻繁更換服務人員是其需改進的地方，因長輩適應某位服務人員後，又因人員調配更換新的人員，讓長輩需重新適應。
3. 未繼續使用外展的原因大多是因為本來就是在等待外勞的過渡期使用外展服務，外勞到位後停止使用外展服務，因若使用外展 24 排班制服務收費較一般外籍看護高出甚多，且 24 小時服務並非外展計畫的目標。
4. 我國對於照護人員的整體規劃還待努力，國人對照顧服務員的觀感是前景不佳，工作的尊重度也不夠，希望對照顧服務員有所整體規

劃，讓照顧服務員是有前景且有尊嚴的，大家才會願意投入。

6. 徐先生：我們申請的弘道外展服務，外勞和媽媽因為講台語可以溝通，相處非常好，我給予高度肯定。

3. 許小姐：弘道外展服務人員素質非常的好，諮詢人員也非常NICE，缺點是看護人員常換人，好不容易老人家適應了，結果又換人了。

8. 宗女士：我也覺得廣恩的外展服務品質很不錯，人員有適當的訓練才出來服務，所以我們非常滿意，但看護人員會一直換人，休假就換，好不容易老人家適應了，結果就換人了。還有廣恩的包月制價錢太高，負擔很重。

2. 蔡小姐：我也非常肯定弘道外展服務人員，真的訓練的很好，照護秘書與督導人員也非常關心案主，但外展比較適合申請外勞的過渡期使用，因為外展的外勞不能住家裡，若是長輩的需求是24小時照顧就不適合，因為老人家或許不是生病，但還是因為老化容易跌倒，需要有人攙扶，家人又因為需要白天上班，晚上回家也很累了，實在無力再花精神照顧。

2. 陳小姐：弘道外展服務人員和一般仲介的外籍看護真的好很多，這一點真的要予以肯定。而且我認為我國的長照不能再依賴外勞了，應該要在地化。政府對此的定位是什麼？目前國人對照顧服務員的觀感是前景不佳，工作的尊重度也不夠，像北歐的芬蘭，對照顧服務員是有規劃的，讓人覺得照顧服務員工作是有前景且有尊嚴的，這是制度面的問題。

7. 王小姐：其實照顧者是外國籍或是本國籍的不是重點，前陣子外勞爭取合理福利、工時的勞動條件，這些我都認為OK，該給的條件還是要給，但是重點是政府為整體長照制度做了什麼？目前還看不出來整體的規劃與配套措施，而且進度實在太慢。

#### (4) 外展看護服務計畫看法與建議

(5) 居家服務提供的服務時數相對不足，建議可以與外展服務互相搭

配，在沒有增聘外勞的狀況下將效益最大化。

- (6) 人力仲介良莠不齊，引進的外籍看護訓練不足，造成雇主很大困擾，相較之下，外展服務人員素質高、備受肯定，建議由類似弘道、廣恩的非營利組織負責整體性訓練，提升人力品質。
- (7) 長照體系與保險制度應儘速推動，且應借鏡成功的外國經驗有完整規劃，外展走動式服務是長照體系的其中一環，在試辦階段找到成功模式，仍應併入長照體系一併整體規劃，而非個別專案。
- (8) 看護人力的薪資福利亦應由相關單位加以整體考量，現階段許多看護人員採計日領薪制，且很多沒有社會保險，本次推動的外展服務人員採固定的月薪制加上完善訓練、升遷制度、福利措施，讓看護人員可安心工作，可做為改進參考。

1. 潘小姐：希望政府提供素質好的長照服務。很多長輩需要的是 24 小時的照顧，外展看護鐘點式服務如何與其他措施搭配是本試辦計畫可以思考的地方。

2. 陳小姐：重點是制度的建立，大家都會老，這筆長照的預算非常龐大，所以一定要搭配養老保險機制，從年輕就開始繳保費存老本，政府應該要幫我做這樣的規劃，而不是一味依靠外勞。

6. 徐先生：我想根本的是供需問題，要解決需求。其實也想請本勞，但是有太多限制。找人力仲介的話，外勞根本沒有品質可言(照顧服務員專業訓練等)，且有行蹤不明的可能。弘道的看護專業技術可以滿足需求方。希望長照的補貼可以用到弘道這樣的機構。我們的需求是服務，包含外勞翻譯、專業、技術訓練的服務，現在雖然申請外勞可以直聘，但是一般民眾根本無力去辦理一大堆繁鎖的手續，還是要依靠仲介。希望政府把利益(長照補貼)轉到像弘道、廣恩這種非營利機構，真正為民眾著想。

4. 蔡小姐：現階段的話，長照的居家服務時數那麼少，根本無法

符合需要，建議可以把外展服務和居家服務一起搭配，讓需要的人可以花費得到真正需要的服務，而且這樣也並沒有增加外勞的聘雇。

6. 許先生：我也認為應該把目前的長照服務和外展加以搭配，讓效益放到最大，建議下年度試辦可以將長照體系放進來。
8. 宗女士：希望像廣恩、弘道這樣的機構要多幾個，市面上的仲介真的是良莠不齊，介紹的外籍看護素質很差，他們說有訓練，但一點也看不出來訓練後的成果，這和廣恩的外展人員差很多，建議人員訓練就是要交給弘道、廣恩這樣的機構來做。
7. 王小姐：希望政府在長照這一塊的腳步快一點，已經規劃了很多年，卻是雷聲大雨點小。外展的方式也是長照體制中的一環，希望儘快規劃進去，而且不是頭痛醫頭，腳痛醫腳，而是應該視長輩的需要，由專業人士判斷是機構式照顧還是居家照故，並且給予完整的協助。

## 【附錄 6】

### 第二場焦點團體座談會議紀錄（其他照護方式家庭）

會議時間：103 年 11 月 12 日（星期三）17:00~21:00

地點：致理技術學院綜合教學大樓 5 樓人力資源研討室

（新北市板橋區文化路一段 313 號）

主持人：蕭晴惠副教授、林國榮教授

會議記錄：許煒惠研究員

#### 會議流程

內容
會議準備
開場，與會人相互介紹
<b>【1】</b> 現行照護模式及選擇現行模式之原因
<b>【2】</b> 被照顧者服務需求、現行照護模式服務品質及收費方式
<b>【3】</b> 現行照護方式遭遇困擾或問題
<b>【4】</b> 「外展看護服務試辦計畫」的知曉度及資訊來源管道
<b>【5】</b> 對外展看護服務試辦計畫接受度及看法
<b>【6】</b> 對長照制度的意見與建議
結語

#### ● 討論題綱

- （1）現行照護模式及選擇現行模式之原因
- （2）被照顧者服務需求、現行照護模式服務品質及收費方式
- （3）現行照護方式遭遇困擾或問題
- （4）「外展看護服務試辦計畫」的知曉度及資訊來源管道
- （5）對外展看護服務試辦計畫接受度及看法

## (6) 對長照制度的意見與建議

### ● 與會人員：

編號	家屬姓名	性別	年齡	教育程度	被照護者/照護方式
01	簡○涵	女	28	專科	祖母/曾聘請本國籍看護，目前家人自行照顧
02	張○榕	女	29	高職	祖母/由家人自行照顧
03	江○霆	男	30	大學	祖母/之前由家人自行照顧，現在聘請外籍家庭看護工
04	馮○琴	女	55	國中	婆婆/聘請外籍家庭看護工
05	王○國	男	42	專科	母親/最先是採居家照顧+家人照顧方式，住院時聘請本國籍照顧，現在住進長期照護機構
06	張○芳	女	66	高中	母親/之前行動正常時住在老人院，現在住在長期照護機構
07	朱○慧	女	36	大學	姊姊/家人自行照顧
08	游○雯	女	28	大學	外公/先前住在長期照護機構，現在聘請本國籍看護24小時照顧

### ● 會議結論重點整理

#### (1) 現行照護模式及選擇現行模式之原因、被照顧者服務需求、現行

照護模式服務品質及收費方式，現行照護方式遭遇困擾或問題

1.被照顧者大致上是採以下幾種照護方式：(1)家人自行照顧(2)聘請外籍看護工(3)安養中心、長照中心等長期照護機構(4)聘請本國籍家庭看護。

2.各項照護方式收費如下：

- ◇ 聘請外籍家庭看護工每月費用約 2 萬多元（若雇主不供餐食，另補貼伙食費約每週 1,000~1,200 元）。
- ◇ 聘請本國籍家庭看護工每月約 60,000 餘元，以日計約每天 2,000~2,200 元。另有與會者表示宜蘭地區有朝九晚五的本國籍看護，收費每天 600~800 元（洗澡另加 100 元）。
- ◇ 住在護理之家/安養中心等長期照護機構基本費約 22,000~30,000 元（尿布等用外加），照顧者都是外籍看護，長輩每週只洗 2 次澡，收費低廉的機構品質較差。

### 3. 現行照護方式遭遇困擾或問題：

- ◇ 家人自行照顧，對長輩來說是最能接受的，但對 24 小時照顧者來說精神壓力過大，時間無法調配，易生倦怠，長期下來不堪負荷，且現代社會家人大多需要外出工作，即使下班返家後輪流照顧，對體力也是一大負荷。
- ◇ 聘請本國籍家庭看護工溝通雖較方便，生活飲食習慣也較相同，但費用過於高昂，每月動輒需要 6~7 萬元，花費壓力過大，不是一般家庭可以負擔。
- ◇ 目前的安養中心、護理之家等長照機構，都是聘用外籍看護工，且常有人手不足的狀況，一位外勞多要照顧多位老人，大多數的機構每週只讓老人洗澡 2 次，尤其是收費低廉者照顧品質差，照護品質堪慮。
- ◇ 聘用外籍家庭看護工之問題：
  - 要聘請外籍家庭看護工需通過巴氏量表檢核，但通過標準頗高，不是有需要的家庭都可以有資格聘用。
  - 一旦通過聘用外籍家庭看護工後，語言溝通是一大問題，且生活

飲食習慣不同，老人不見得可以適應。

- 雇主跟外籍看護工對於工作結構上的認知如果不一致，會有爭吵或糾紛，因為每個家庭的工作結構與情況是不一樣的，但所有外籍看護工的薪資都是相同，在互相比較的情形下，常會產生有認知上的落差與爭議。
- 有些家庭的外籍看護工經驗豐富，甚至於已能用中文溝通，但相對來說門道也多，有時會想辦法偷懶或外出，對雇主來說也是風險。

### 編號 1 與會者：

1. 被照顧者是我奶奶，住在宜蘭，4 年前就需要被照顧，主要是因為行動不便，因為他常常跌倒，神智都清楚，爺爺奶奶都在，他們自己住，但只有奶奶比較需要照顧，爺爺情況還好。雖然家裏有裝設安全裝置，但因老人家節省不愛開燈，所以奶奶常滑到，今年初跌的比較嚴重，本來都是叔叔嬸嬸與姑姑輪流照顧，但開刀後需要較專業的照護，所以由叔叔與姑姑，搭配本國籍看護輪流幫忙照顧。
2. 我們聘請的本國籍看護是叔叔的朋友介紹的，採朝九晚五制，每天 600 元，不包伙食，因為是朋友介紹比較便宜，一般要 800 元，如果要她幫奶奶洗澡再加 100 元，叔叔姑姑下班過去接手，叔叔姑姑輪流照顧。
3. 後來因為成本考量，宜蘭的薪水比起台北低，錢的壓力大就不再請人，現在由叔叔嬸嬸、姑姑、我媽媽輪流照顧，姑姑工作比較彈性，有時每個月可以一兩週不到公司，由她照顧的比較多。

### 編號 2 與會者：

1. 我們家的被照顧者是奶奶，原本身體都蠻好的，後來因車禍撞到頭部，開刀完後記憶出現問題，也無法自己吃飯洗澡，因我姑姑沒有工作，叔叔伯伯們討論之後就決定讓奶奶住在姑姑家請她照顧，照顧一陣子後，身體狀況比較 OK 了，但記憶方面還是有問題。
2. 費用的部分，由兄弟分攤，每個月給姑姑 2 萬元。
3. 因我姑姑全職在照顧奶奶，有時候也會倦怠、抱怨沒有自己的時

間，所以我媽或其他妯娌放假就會去暫時照顧奶奶一整天，讓姑姑可以休息或外出，但頻率也不高，每個月大概 2 次。

### **編號 3 與會者：**

1. 我奶奶是被照顧者，目前聘請外籍看護工在家照顧，本來她情況還好，我們兄弟都住的蠻近，且都有休假，所以由家人輪流自行照顧，但是隨著奶奶需要被照顧的需求變大，所以聘請泰國籍看護工。
2. 聘僱費用是以「日」計算，一開始是 1,600，現在調到 1,800，照顧品質還算步錯，只是煮食方面，奶奶比較會抱怨不習慣口味。
3. 雖然仲介說是合法的，但剛剛聽大家說這樣的外勞聘僱方式並不是正當的，而且費用很高，現在我才知道有外展看護計畫，加上我表姊是家管，她也有心照顧奶奶，所以可能會在會後去詢問外展計畫，搭配表姊一起照顧。

### **編號 4 與會者：**

1. 我們家被照顧者是我婆婆，93 歲，幾年前得到蜂窩性組織炎後開刀手術與清創，出院後需要 24 小時照顧，但因為家人都需要工作，無法 24 小時陪伴他，所以就送到附近的安養機構，但婆婆不喜歡，尤其是那邊一週只洗兩次澡，所以就接回家，巴氏量表好不容易才通過，後來陸陸續續換了好幾個外勞，都不適合，現在這一位印尼籍的還可以，就穩定下來。
2. 因為婆婆無法爬樓梯，所以目前我們租一樓的公寓給她和外勞住，因為沒有供外勞吃，所以每週補貼 1,050 元餐食津貼給她，另外再給她婆婆的伙食費，讓她一起處理。
3. 這位外勞很有經驗，中文也可以溝通，因為婆婆行動還可以自理，我們對外勞非常彈性，她可以外出散步，算是非常輕鬆，所以規定的時間已到，她表示希望繼續留任。雖然有經驗的外勞比較能上手，但鑽門道的念頭也多，常會想辦法外出，也不知道去那裡，這對雇主來說也是風險。

### **編號 5 與會者：**

1. 我們家被照顧是我母親，今年 68 歲，6 年前因為有糖尿病且中風所以小腦萎縮，所以就開始考慮照顧的方式，這幾年來我們家使用過三種方式，第一種是政府的「居家照護方案」，每月補助固定時數（我

們家是 32 個小時)，到我家幫忙擦背、換尿布，其他時間由家人自行照顧。

2. 後來病情嚴重住院，在醫院聘請本國籍看護，每天 2,000 元，聘請了幾個禮拜就負擔太大吃不消，家裡太小無法聘請外籍家庭看護，後來經過社會局介紹住進安養中心，前後換了三個安養中心，費用是由 22,000~28,000 元，目前住的是 28,000 元那家，費用高的品質比較好，我們家是中低收入戶，媽媽也領有殘障手冊，所以領有補助，扣除補助目前每月要付 15,000 元。
3. 第一種方式「居家照護方案」只有幾十個小時，且家人要外出工作，根本不敷需求，若能搭配外展照護計畫，扣除補助的部分，再由需求家庭付費，我個人覺得比較實際。

#### **編號 6 與會者：**

1. 我母親已經 90 歲了，現在住在安養中心，之前行動正常時住在老人院，後來因摔斷腿，開完刀出院後就住進安養中心，時間已將近三年。雖然我是單身，其他兄弟姊妹都有家庭，但我家裡很小，也無法請家庭外籍看護工，所以決定讓母親住在安養中心。
2. 安養中心都是由外勞負責照顧，基本費用約 30,000 元，因為需要成人尿布，每月需外加 3,000 元額外支出。照顧母親的那位外籍看護工照顧品質還算不錯，但是一位外勞要照顧將近 10 位老人，可想見照顧品質還是有限，加上我母親現在可使用輔具慢慢走動，其他也沒有什麼病痛，所以她的外勞真正照顧他的時間不算多。
3. 母親領有殘障手冊，上半年並不知道可以申請補助，後來經朋友告知找醫生鑑定之後才得到政府的補助，否則 3 萬多元對一般家庭也是一筆不小開銷。
4. 我當時有看很多報導，還到各家照護機構去參觀，後來選定的這家離我家很近，要去探望也較方便，我現在已經退休，每週一三五都會去陪母親吃晚餐，因為那邊的食物不佳，我自己會煮食帶過去。

#### **編號 7 與會者：**

1. 我家的照顧案例有兩位，一位是我姊姊，姐姐是五年前得到淋巴瘤，他的照護需求會是比較算是短期間密集，但是需求的程度是非常深的，因為他必須要在隔離室待四十五天，現在還在治療中，因為五年間有三次移植，移植室裡面只有特定的人可以進去，而且進出的程

序很繁瑣，因為屬於免疫系統零的狀態，所以她的飲食需要特殊處理，換洗衣物也是需要特殊烘乾與消毒，看護工作負擔量非常重，本國看護不願意去接這種案子，因為還必須要處理排泄及嘔吐，出院回家後也需要密集照顧，所以目前都是由家人輪流照顧，但家人都要工作，負擔很重。

2. 另一位是我外婆，目前住在舅舅家，她主要就是年紀大，行動不便，幾年前開始聘請外籍家庭看護工在家照顧，狀況都還OK。
3. 雇主跟外籍看護工對於工作結構上的認知要達成一致，比較不會有爭吵或認知上的磨合，因為每個家的工作結構與情況是不一樣的，可是所有外籍看護工的薪資都是相同，他們也會互相比較，有時候會產生有認知上的落差與爭議。

#### **編號 8 與會者：**

4. 我外公多次小中風又有點失智，發病後住院，後來出院後本來先住進長期照顧機構，但因該機構照顧人員不足、照顧品質不佳，且媽媽懷疑他們讓外公吃安眠藥，所以轉出後承租一間雅房，聘請本國籍看護 24 小時照顧。
5. 目前每個月花費要 10 萬塊左右，因為本國籍看護費、房租加上零零總總的費用，負擔很大，目前先使用外公自己的儲蓄支應。
6. 因為外公的情況是漸漸惡化，當時籍巴氏量表不通過，所以無法聘請外籍看護，目前先以這種方式照顧，也是考量本國籍看護可以和他溝通，但如果無法負擔經費也是會再試試申請外籍看護工。

### **(2)「外展看護服務試辦計畫」的知曉度及資訊來源管道、對外展看護服務試辦計畫接受度及看法**

1. 現場除了編號 3 與會者知曉外展看護試辦計畫外，其餘與會者都未聽聞過此計畫，表示此計畫之宣導需再加強。
2. 外展計畫的外勞住在試辦機構裡，需要他們的時候再到家裡來，對於家人來說比較不會有外籍看護住在家裡的壓力。
3. 因為老人家或是生病的人，心理狀態是不允許他的環境範疇不斷有陌生人進入，外展看護試辦計畫的看護人員不是固定是其問題，若本計

畫達到一定案量，應會有固定式的派遣，可以克服這個問題，所以與會者認為覺得目前應該朝擴大案量的方向去努力。

4. 因每個家庭的狀況不同，外展試辦計畫應該有更客製化的服務方案，各種服務方式可搭配使用，且訂有相關優惠措施。
5. 與會者認為外展看護試辦計畫的價格沒有市場競爭力，像彭婉如基金會提供的家事服務，如果願意支付較多也可以幫忙照顧老人，如果真的需要鐘點制，倒不如我找彭婉如基金會等機構，服務人員為本國籍還可以幫忙做家務。外展計畫僅只單獨照顧老人的工作，價格上是偏高的。
6. 與會者多認為外展看護計畫的資格可做試辦性質的放寬，像殘障程度達一定標準的人或是年紀已經達一定程度的人（如 85 歲或 90 歲）可開放使用，不一定要符合巴氏量表，讓真正需要的人可以申請。
7. 與會者認為外展看護試辦計畫僅適合補充型的照護方式，例如家人自行照顧者就可搭配外展計畫，外展計畫較無法成為主要的照護方式，建議應該跟目前的長照體系結合，像居家喘息、居家照護等，補助的方式也應由政府單位（勞動部、衛福部）跨部會協商，才能讓資源效用達到最大，也才可以真正符合民眾所需。

**編號 3 與會者：**

我是因為在從事公益團體工作，剛好工作上有跟弘道有交流，所以知道有外展看護試辦計畫，並且對這個計畫有興趣。

**編號 6 與會者：**

我其實也不喜歡有外勞住在家裡，之前不知道有外展看護試辦計畫，我覺得這個設計很好，如果以我母親為例子，外展計畫的外勞住在主辦機構裡，需要他們的時候再到家裡來，但如果來的不是同一位外勞，對這個案主老人家或需要服務的人會比較不清楚他們的習性，我認為這是這個計畫的問題，因為老人家或是生病的人，心理狀態是不允許

他的環境範疇不斷有陌生人進入。我想是因為目前案量不多，如果案量夠多的話，或許會有固定式的派遣，就可以克服這個問題，所以我覺得這個計畫目前應該朝擴大案量的方向去努力。

#### **編號 2 與會者：**

我覺得我們家可以嘗試看看外展試辦計畫，雖然現在奶奶身體狀況還不錯，但以後她可能排泄或飲食上面有需要更多幫助時，其實照顧她的姑姑也蠻辛苦的，可能在他盥洗幾個小時請受過訓練的外展看護來協助，對家屬來說可以放鬆一下。看弘道的價目表，沐浴 280 含清潔浴室，這個價位可以接受，只是排泄部分不確定一天的次數，也不可能我現在 CALL 你，你馬上來處理，這個部分可能要跟他們詳談，以客製化方式來購買服務。

#### **編號 1 與會者：**

看弘道和廣恩的單項服務價目表，我覺得蠻貴的，應該是他們的人員有受過專業訓練，像協助洗澡、排泄這種工作，也不是一般人就可以做，還有安全考量的問題，沒有受過訓的人員可能讓老人受傷。

#### **編號 7 與會者：**

1. 我也覺得目前的外展看護試辦計畫的價格沒有市場競爭力，如果每次都是本國籍照顧秘書和外籍看護工一起來，以照顧品質來看還 OK，但如果一開始是兩位一起來，之後就只有外勞自己來的話，我認為價格沒有市場競爭力。

2. 像彭婉如基金會提供的家事服務，如果你願意支付比較多，他們可以幫你照顧老人，還可以再幫忙煮食烹調、洗衣打掃等，如果我是家屬，可能會想我倒不如找彭婉如他們，一舉數得，像外展這樣只有單獨照顧老人的工作，價格上是偏高的。加上如果要聘用外籍看護，還要符合巴氏量表的資格限制，這個計畫基本上限制很多，又沒有誘因，難怪案量偏少。

#### **編號 4 與會者：**

我也認為外展試辦計畫的價格沒有競爭力，因為會想要聘請外籍家庭看護工，就是因為除了可以長時間照顧老人外，外勞與本國籍看護的價格是兩到三倍的差距，但在外展看護試辦計畫中我看不到這個差距

性，這對一般家庭來說負擔還是太大，加上就像 7 號說的，外展來的就只能照顧老人，如果真的需要鐘點制的，倒不如我找彭婉如他們，又是本國籍的，還可以幫忙做家務。

#### **編號 6 與會者：**

我認為外展看護試辦計畫的問題在於巴氏量表，因為限制太多了，像我們家領有殘障手冊也不能嗎？這個計畫希望能夠放寬資格，否則案量發展一定受限，如果是怕資格放寬，外籍看護會進來太多，那就稍稍放寬先辦辦看，像殘障程度達一定標準的人或是年紀已經達大一定程度的人（如 85 歲或 90 歲）可以使用，不一定要符合巴氏量表，否則真正需要的人也不能申請，浪費良法美意，這是我的建議。

#### **編號 5 與會者：**

我個人認為外展看護試辦計畫應該是適合補充型的照護方式，比方家人自行照顧就可搭配外展計畫，外展計畫應該沒有辦法變成主要的照護方式，否則就與它的原意不符了。像我婆婆常進出醫院，病床不夠常在急診室住個 10 幾天，如果能搭配外展計畫，對家人來說可以休息一下。我也建議應該跟目前的長照體系結合，像居家喘息、居家照護等，補助的方式也應由政府單位跨部會協商，大家一起協調比較不會浪費資源，也才可以真正符合民眾所需。

### **(3) 對長照制度的意見與建議**

1. 與會者建議推動長照體系應針對國內已有長照機構進行資源盤點，包括機構數量、服務品質、人員數目、專業人力、經營型態等，以為長照保險制度的建構預為準備，同時也為將來制訂機構管理規範的重要參考基礎。
2. 與會者建議要把外籍家庭看護工整合進入居家服務體系，並且應該由專業的居家服務機構擔任聘用、訓練及管理者，並經評估後以類似外展計畫的「派遣式服務」形式提供給需要的家庭。
3. 與會者建議長照服務體系應規劃外籍家庭看護工接受專業機構的訓

練，在專業人員監督管理下，才能執行照護工作，可由雇主提出申請，使照護品質提升。另外，政府規劃長照體系時，應深思「外勞的定位」，若把外勞納入正式長照人力，卻未解決外勞待遇及福利的問題，恐會出現「同工不同酬」的不公現象，遭到國際社會的撻伐。

4. 台灣已進入老人社會，與會者認為未來居家照顧服務員的市場需求甚大，政府應該積極發展出新興的長照服務產業，例如日本的老人照護產業非常發達，甚至於成為股票上市公司，員工待遇也很不錯，未來希望政府能引導企業成立老人照護專業公司，並且發展成成功企業，改變社會觀念。
5. 與會者建議長照體系應清楚定位，並且向民眾說明清楚，達到宣傳之效，並且將資源用在需要者身上，而非追求齊頭式的平等。
6. 與會者建議除了被照顧者外，也應把照顧者納入範圍，以家庭照顧者為例，未來也應該增加心理輔導、到府訪問等支持體系，以免發生像韓星利特的爸爸殺死失智祖父母的悲劇。

#### **編號 5 與會者：**

目前台灣的長照機構眾多，且良莠不齊，建議推動長照體系應針對國內已有長照機構進行資源盤點，包括機構數量、服務品質、人員數目、專業人力、經營型態等，以為長照保險制度的建構預為準備，同時也為將來制訂機構管理規範的重要參考基礎。

#### **編號 6 與會者：**

1. 我建議要把外籍家庭看護工整合進入居家服務體系，並且應該由最熟悉家庭需要的居家服務機構擔任聘用、訓練及管理者，並經評估後以類似外展計畫的「派遣式服務」形式提供給需要的家庭，目前由都是由人力仲介公司引進的方式並不適合長照體系的推動。
2. 政府規劃長照保險時，應深思「外勞的定位」，若把外勞納入正式長照人力，卻未解決外勞待遇及福利的問題，恐會出現「同工不同酬」的不公現象，遭到國際社會的撻伐。

#### **編號 4 與會者：**

照剛剛主持人說的，目前國內外籍看護工約 20 多萬人，其中有 18 萬多人是由家庭聘僱，剩下約 1 萬 2 千人則是在長照機構服務，這 20 萬人都是沒有照護服務認證的，只在其母國接受 90 小時的訓練，但也不知有沒有落實，因此僅能稱是個人看護，我覺得必須在專業人員監督管理下，才能執行照護工作，長照服務體系應規劃他們接受補充訓練，可由雇主提出申請，使照護品質提升。

#### **編號 8 與會者：**

我覺得長照體系不能都依賴外籍看護，尤其是我今天看報紙知道印尼它們 5 年後要停止勞工輸出，所以政府應合理化長照人員的待遇並提升社會地位，最終才可以建立以『國人照顧國人』為主的長照體系，也可以解決外勞的問題。

#### **編號 2 與會者：**

台灣已進入老人社會，我認為未來居家照顧服務員的市場需求甚大，政府應該積極發展出新興的長照服務業，剛剛主持人也說過政府已培訓長照服務員 9 萬多人，但這些人完成受訓前往長照機構的不到三成，主因就是待遇不佳，專業形象未建立，社會把需要長期照顧的對象視為沒有價值的人，照顧者則是低階的勞動者，這樣的觀念讓台灣長期照顧制度無法發展，對於照顧者與被照顧者都是一種折磨。但是像日本他們的老人照護產業非常發達，甚至於成為股票上市公司，員工待遇也很不錯，未來希望政府能引導企業成立老人照護專業公司，並且發展成成功企業，改變社會觀念。

#### **編號 3 與會者：**

我認為台灣的問題是錢沒有花在刀口上，以老人年金為例，我們政府一個月給健康的老人幾千元，卻沒有把資源花在需要照顧的老人身上，加上台灣社會福利政策定位不清，沒人知道社福體系究竟應該是國家提供的服務，還是民間市場供應的商品，民眾都不清楚，社福機關又往往都是弱勢單位，導致台灣只有有錢人才有辦法享受到好的照顧。未來政府推動長照體系應該好好跟人民說清楚，並且把錢花在刀口上。

**編號 7 與會者：**

「長照保險法」實在拖太久了，每次都只聞樓梯響，不見人下來，聽說今年終於要進行審查階段了，希望政府加快腳步，還有，除了被照顧者外，我也呼籲應該把照顧者納入範圍，以家庭照顧者為例，未來也應該增加心理輔導、到府訪問等支持體系，以免發生像韓星利特的爸爸殺死失智祖父母的悲劇。

## 【附錄 7】

### 第三場焦點團體座談會議紀錄（專家學者與試辦機構）

會議時間：103 年 11 月 28 日（星期五）13:30~15:30

地點：致理技術學院忠孝大樓 4 樓第一會議室

（新北市板橋區文化路一段 313 號）

主持人：蕭晴惠副教授、林國榮教授

會議記錄：許煒惠研究員

#### ● 會議流程

內容
會議準備
與會人相互介紹
【1】針對本計畫目的、初步研究成果進行報告
【2】外展看護服務計畫推動情形報告
【3】外展看護服務試辦計畫潛在辦理機構辦理意願之影響因素
【4】外展看護計畫成功模式之建議
【5】外展看護計畫等多元聘用模式與我國長照政策之銜接配合
【6】外籍看護工在我國長照政策之定位
結語

#### ● 討論題綱

- (1) 外展看護服務試辦計畫推動情形、遭遇問題及成功模式之建議
- (2) 外展看護服務試辦計畫潛在辦理機構辦理意願之影響因素
- (3) 外展看護計畫等多元聘用模式與我國長照政策之銜接配合

#### ● 與會人員：

試辦機構	
李惠美	弘道老人福利基金會/督導
李睿潔	廣恩老人養護中心/主任

潛在試辦機構或已申請試辦機構	
黃泳蓁	彰化縣私立葳群公益慈善事業基金會/組長
楊孟姍	苗栗縣私立海青老人養護中心/主任
陳健志	苗栗縣私立海青老人養護中心/督導
蘇美儀	南投縣基督教青年會/幹事
黃起富	臺南市社區照顧協會/總幹事
學者專家	
藍科正	國立中正大學勞工關係學系/教授
黃孟儒	修平科技大學人力資源與發展系/教授
戴肇洋	台灣綜合研究院/主任
許介星	高雄市立空中大學工商管理學系/教授
涂心寧	社團法人台灣居家服務策略聯盟/理事長
金 仁	1111 人力銀行/執行長

## ● 會議結論重點整理

### (1) 外展看護服務試辦計畫推動情形、遭遇問題及成功模式建議

- ◇ 長照與外展的結合因地區有不同制度，產生落差：弘道在台中市西屯區推動「共聘」制度，本籍人員與外籍人員以任務分工方式形成社區走動，且能與長照體系的「居家服務」相互搭配，成效不錯，但新北市因地緣關係，目前仍以包時段的服務方式為主，且尚未開放與長照體系的「居家服務」相互搭配（目前正簽核中）。
- ◇ 本試辦計畫原設定外勞標準工時與外勞本身期待不同：本計畫規劃階段希望保障外勞的勞動條件，每天工時以 8 小時為原則，故服務時段亦以 4 小時、8 小時為時段段落，但此與外勞希望以加班費增加收入之期待不符，故目前新增 10 小時之服務時段。目前新北市的 5 位印尼籍看護可服務到 8 位的長輩，初步達到本計畫希望減少外勞聘雇的目標，且案主的滿意度皆非常高。但因該會人員訓練品質獲得肯定，亦發生被雇主「挖角」改聘為外籍家庭看護工的窘境，而目前政府對

於此狀況並無保障試辦機構的措施。

- ◇ **吸引青年人才投入照護工作：**較樂見的是試辦計畫中的本籍照護人員，有多位大學相關科系應屆畢業生投入，採月薪制，工作有保障，本試辦計畫能吸引青年投入，關鍵之一是提升工作尊嚴感，讓職等設計有前景，例如從助理可升到秘書、督導等，但是否能長久留任，目前仍有待觀察。
- ◇ **除前述之應屆畢業生外，本籍照護人力供給仍產生短缺，可導入新住民人力資本：**除前述之應屆畢業生外，在本籍照護人力的徵聘上仍發生短缺現象，以廣恩為例，目前外籍加本籍人員共 13 位，服務 13 位案主，亦初步達到本計畫希望減少外勞聘雇的目標，但本籍人員聘雇困難，規劃階段希望有 20 位，但 28,000 元的月薪，應徵人數卻不多，且多為居家服務人員轉任。我國目前已有數十萬新住民，人力資本力道不可忽視，未來可將招聘重點導入新住民，以擴大照護人力的供給。
- ◇ **建議開放試辦機構可投入外籍家庭看護的職前訓練：**弘道有多位案主在外展服務結案、外籍家庭看護工到位後，發現素質差異頗大，希望付費由該會的服務人員來訓練其外勞，建議政府可開放此部分的收費服務，亦可填補該會外展服務計畫之財務虧損。
- ◇ **多數案主仍以外籍家庭看護工等待期為多，宜建立並非每人都需要 24 小時照護的觀念：**案主仍以聘雇外籍家庭看護工的等待期為主，但也有案主因該中心外展人員素質良好而繼續使用，但多是以 24 小時需求為多，與本試辦計畫之精神並不相符。未來如何灌輸並非每位長輩都需要 24 小時照護的觀念，並透過家人、長輩本身、照護人員的共訓制度，達到觀念及習慣的改變，將是關鍵因素。
- ◇ **外展服務訂價高以致難以普遍：**多數案主不繼續使用外展計畫的原因

是因外展服務訂價偏高，但因試辦機構亦須考量營運成本，財務方面的困境是推動本計畫很大的瓶頸。

## (2) 外展看護服務試辦計畫潛在辦理機構辦理意願之影響因素

- ①外勞管理成本與管理風險高：與會的申請中試辦機構或潛在試辦機構都提出開辦外展服務方案，人力成本偏高的考量是其影響辦理意願的最大因素，尤其是外勞的管理成本與管理風險更是其主要考量因素。
- ②「小規模多經營」模式可提升外展辦理意願：大多數申請中機構皆經營多元照護模式，包含長照機構、日照中心、居家服務、復康巴士、送餐服務等，皆期待以「小規模多經營」全方位照護服務功能來開展案量，透過不同照護方式的相互搭配，讓需求者可以有多種選擇，並依照個別家庭不同狀況有不同搭配方案，儘量做到客製化的模式，或許外展的部分有所虧損，但以搭配其他照護模式來填補是其仍願意投入的考量。
- ③政府的外勞政策穩定性：目前針對可能開放 85 歲以上輕度失智老人可申請外籍家庭看護工的政策，讓某些想要申請外展服務計畫的機構有所動搖，因為放寬外籍家庭看護工的政策可能影響到外展服務計畫的案量，故穩定的外勞政策是大多數機構對於政府的期待。針對前述意見，有潛在試辦機構提出反向思考，因其把外展服務計畫的目標客戶鎖定在填補外籍家庭看護工等待期的家庭，所以一旦放寬外勞聘雇資格，將帶動其客源增加，反而是其促使願意辦理外展服務計畫的動機。
- ④外勞來源國及仲介費用：有潛在試辦機構提出對於印尼將在五年後停止外勞輸出的顧慮，但亦有機構認為可由其他國家（如緬甸、柬埔寨等國）輸入外勞。但目前試辦機構仍是透過仲介引進外勞，並無直聘

機制，仲介費用亦是其考量因素之一，未來之聘僱制度是否能採。

- ⑤**試辦地區所在位置**：某些試辦機構地處較為偏遠的地區，實施走動式服務模式有其限制，均認為僅能在都會區實施較可能成功。如彰化葳群公益慈善事業基金會，僅有員林鎮有比較密集的大樓與社區，其他鄉鎮住戶與住戶間距離遠，若要實施共聘可能會有難度，

### (3)多元聘用模式與我國長照政策之銜接配合

- ①**部會橫向整合的迫切性**：目前我國的長照制度由衛福部規劃，以往由多個部會共同負責的長照業務，集中由衛福部掌管，是一正確方向。但佔照護人力絕大比率的社服外勞又是由勞動部管理，未來長照人力是否將外籍人力納入規劃目前還未有定見，且缺乏一整合性的政策考量，顯見長照系統是否成功和部會整合有很大的關聯性。
- ②**建立以社會企業為主體之照護產業體系**：未來可規定社會企業必須「提撥固定比例的利潤，作為社會公益用途」，投入照護服務的私人企業如果比照辦理，可將中高價的照護服務收入，提撥盈餘供政府或者非營利社福機構服務經濟弱勢者或偏鄉族群，如此不僅兼顧照護產業的發展與社會公益的正向循環，也才能更靠近未來高齡化台灣社會「幸福老後」的願景。
- ③**降低失能比率**：老人失能後才投入醫療照護資源已是來不及，龐大的醫療費用和照護成本耗損巨大社會資源。對於「健康」與「亞健康」老人的照顧，可善用社會資源，由企業、社會企業、非營利組織和公部門，針對有老人照顧需求的家庭，提供健康促進、預防照護、生活照顧、就醫協助等多元方案，透過既有的社區關懷據點提供服務，降低失能率，並納入長照體系才是長久之計。
- ④**照護人力的培養與職涯體系的建立**：長照計畫的關鍵為質優量足的人

力，照顧服務人員短缺雖是全世界的普遍現象，全台大專院校設立照顧相關系所高達 29 個，確實進入照顧職場擔任服務第一線的比例有多少？教育部應思考技職體系中目前設置的老人照顧或長期照護系的學生，未來能否真正成為照顧人員的主力，建議應鼓勵在大學中設置跨領域學分課程，讓更多的學生投入該領域，另外勞動部亦應針對照護人力建立適當的職類發展規劃，包括推動證照制度、職位升遷規劃、薪資參考標準等，讓照護人力的社會地位提升，吸引年輕族群的投入。過往投入照護服務訓練的人數很多，但留任率偏低，都是因為照護行業在台灣仍被視為低層的工作，社會地位低落，且無發展前景，這些困境端賴健全的職涯發展制度來解決。

- ⑤**結合科技化的照護系統**：台灣在軟硬體各方面深具發展優勢，以國內電子與半導體的技術基礎、普及的醫療機構並配合高密度電腦化和網路化環境，將可打造「科技化」照護體系，對於長照體系能否成功亦扮演重要角色。

## 【附錄 8】

### 外籍看護工外展看護服務試辦計畫成效及影響評估 期中審查審查意見修正說明一覽表

審查意見	承辦單位修正狀況說明
<p>一、有關期中報告書內文用字部分，請承辦單位修正：</p> <p>(一)勞動部、衛福部之名稱，請依行政院功能業務與組織調整後之正式名稱。</p> <p>(二)外勞「逃跑、逃逸」請改為「行蹤不明」。</p> <p>(三)外勞「勞健保」請改為「社會保險」。</p> <p>(四)第 14 頁「殘障者」請改為「身心障礙者」。</p> <p>(五)第 35 頁「...亦規劃製作基本照顧語文學習教材...」改為「...已編製中文基礎訓練課程教材...」</p> <p>(六)第 43 頁有關香港外傭薪資，自 2014 年 10 月 1 日起已調升為 4,110 港元。</p> <p>(七)第 50 頁表 2-5 有關弘道老人福利基金會「全家型生活照顧」，請依該基金會</p>	<p>謝謝委員意見。有關報告書內文用字部分修正如下：</p> <p>(一)報告書內文有關勞動部、衛福部等名稱，如第 3、34 頁內所述之「勞委會」與「衛生署」，已修正為「勞動部」與「衛福部」。</p> <p>(二)報告書內文第 1、32、38、48、49、114 頁有關外勞「逃跑、逃逸」已修正為「行蹤不明」。</p> <p>(三)報告書內文第 9、53、113 頁有關外勞「勞健保」已修正為「社會保險」。</p> <p>(四)報告書內文第 14 頁「殘障者」已修正為「身心障礙者」。</p> <p>(五)報告書內文第 35 頁「...亦規劃製作基本照顧語文學習教材...」已修正為「...已編製中文基礎訓練課程教材...」。</p> <p>(六)有關香港外傭薪資，自 2014 年 10 月 1 日起已調升為 4,110 港元，報告書內文第 43、44 頁已修正。</p> <p>(七)報告書內文有關弘道老人福利基金會「全家型生活照顧」，已依該基金會實務註明限本國籍照護服務員。</p>

審查意見	承辦單位修正狀況說明
<p>實務註明限本國籍照護服務員。</p> <p>(八)第 51 頁表 2-6 弘道老人福利基金會外展服務人員人數，總會之台灣籍人數應為 10 人。</p> <p>(九)第 55 頁，弘道老人福利基金會服務外展服務區域之台中市，請依新北市呈現方式，標示台中市西屯區。</p> <p>(十)附錄之問卷，內容中有籍看護服務項目請刪除「購物、買菜」、「文書處理(如代唸書報、打電話)」，以免誤導雇主指派從事許可以外之工作。</p>	<p>(八)報告書內文第 51 頁表 2-6 弘道老人福利基金會外展服務人員人數，總會之本國籍人數已修正應為 10 人。</p> <p>(九)報告書內文第 55 頁，弘道老人福利基金會服務外展服務區域之台中市，已依新北市呈現方式，標示台中市西屯區。</p> <p>(十)報告書附錄之問卷，內容中有籍看護服務項目「購物、買菜」、「文書處理(如代唸書報、打電話)」皆已刪除。附錄 1~3 為經委辦單位核定後之問卷。</p>
<p>二、請承辦單位就有關「走動式照護服務」、「外展照護服務」之名詞定義再予以釐清，並依現行法規及弘道老人福利基金會之規劃，分別使用適當名詞。</p>	<p>謝謝委員意見，報告書內文已依現行法規及弘道老人福利基金會之規劃修正為正確名詞，詳見 49~54 頁。</p>
<p>三、請承辦單位針對「外籍看護工外展看護服務試辦</p>	<p>謝謝委員意見，研究團隊將待全部研究步驟完成後，於期末報告中歸納並比較分析</p>

審查意見	承辦單位修正狀況說明
<p>計畫」試辦單位之整體執行現況，歸納並比較分析不同試辦單位試辦計畫之差異處與優、缺點，並嘗試建構成功模式應具備之要件。</p>	<p>不同試辦單位試辦計畫之差異處與優、缺點，並建構成功模式應具備之要件。</p>
<p>四、本計畫期中報告所建立之評估指標，請補充各指標之質、量化說明。</p>	<p>本計畫期中報告所建立之評估指標，已補充各指標之質、量化說明，請參見第 97～107 頁。</p>
<p>五、本計畫期中報告書之國外文獻部分，請承辦單位再予以綜整更新；另有關於文獻出處，請承辦單位再予以檢查補正。</p>	<p>謝謝委員意見，有關文獻修正如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有關國外文獻之綜整更新詳如報告書內文第 13～26 頁。</li> <li>2. 文獻出處，已補正如報告書內文第 118～120 頁。</li> </ol>
<p>六、請承辦單位針對「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」與我國長期照顧政策之銜接配合，提出具體政策建議。</p>	<p>謝謝委員意見，研究團隊將待全部研究步驟完成後，於期末報告中針對「外籍看護工外展看護服務試辦計畫」與我國長期照顧政策之銜接配合，提出具體政策建議。</p>

## 【附錄 9】

### 外籍看護工外展看護服務試辦計畫成效及影響評估 期末審查審查意見修正說明一覽表

審查意見	承辦單位修正狀況說明
<p>一、有關期末報告書內文用字部分，請承辦單位修正：</p> <p>(一) 第 21 頁文獻蒐集介紹芬蘭相關制度乙節，文內提及首都斯德哥爾摩(瑞典首都)，請再確認相關文獻資料正確性。</p> <p>(二) 文內「本部」，請修正為「勞動部」。</p> <p>(三) 第 46 頁新加坡申請標準「…殘障」修正為「…身心障礙」，日本外籍看護居留期間之「…否則遣返」修正「…否則須返國」。</p> <p>(四) 第 47 頁「外籍看護工使用資格」請述明清楚。</p> <p>(五) 第 73 頁「問卷初稿」之「初稿」請刪除。</p> <p>(六) 第 131 頁表 4-18 之數字格位排版跳格，請修正。</p> <p>(七) 第 153 頁表 4-53、表 4-54 表頭之「外籍看護服務」請修正為「外展看護服務」。</p> <p>(八) 第 169 頁第二段「…支出</p>	<p>一、有關期末報告書內文用字部分，修正如下：</p> <p>(一) 第 21 頁文獻蒐集介紹芬蘭相關制度乙節有關芬蘭首都誤植為斯德哥爾摩，已更正為赫爾辛基，內容無誤。</p> <p>(二) 文內「本部」皆已修正為「勞動部」。</p> <p>(三) 第 47 頁(修正前第 46 頁)新加坡申請標準「…殘障」已修正為「…身心障礙」，日本外籍看護居留期間之「…否則遣返」已修正「…否則須返國」。</p> <p>(四) 已依委員意見將第 48 頁(修正前第 47 頁)「外籍看護工使用資格」述明清楚。</p> <p>(五) 第 73 頁「問卷初稿」之「初稿」已刪除。</p> <p>(六) 第 131 頁表 4-18 之數字格位排版跳格，已修正。</p> <p>(七) 第 153 頁表 4-53、表 4-54 表頭之「外籍看護服務」已修正為「外展看護服務」。</p> <p>(八) 第 169 頁第二段「…支出約 68</p>

審查意見	承辦單位修正狀況說明
<p>約 68 萬元…」修正為「…收入約 68 萬元…」。</p> <p>(九) 第 188 頁之第 5、6 點應屬於政策建議面，請將該兩段移至「二、綜整性政策建議」。</p> <p>(十) 第 189 頁提及有關 85 歲以上輕度失能者可聘用外籍看護工的政策「可望明年實施」，此政策目前還未確定，請刪除。</p>	<p>萬元…」已修正為「…收入約 68 萬元…」。</p> <p>(九) 第 188 頁之第 5、6 點已移至「二、綜整性政策建議」之「外展看護計畫成功模式之建議-相關配套措施」。</p> <p>(十) 第 189 頁提及有關 85 歲以上輕度失能者可聘用外籍看護工的政策，已刪除「可望明年實施」。</p>
<p>二、摘要部分目前依學術論文寫作方式顯得較為簡略，請依研究結果列出本研究計畫重要發現與相關政策建議。</p>	<p>二、已依委員意見修正摘要，將本研究計畫重要發現與相關政策建議列出。</p>
<p>三、有關問卷調查部分因內容與表格繁多，建議增列「問卷調查結果小結」，以方便閱讀。</p>	<p>三、已於問卷調查結果後增列「問卷調查結果小結」，請參見第 183~188 頁。</p>
<p>四、第 192 頁以下綜整性政策建議部分，建議可增列有關外展看護計畫成功模式之財務面相關政策建議，例如可依照護理密度區分不同級別（如失能者、未失能者的需求不同）而有不同收費標準。</p>	<p>四、謝謝委員意見，已將依照護理密度區分不同級別的收費標準列入政策建議，詳見第 197 頁。</p>

審查意見	承辦單位修正狀況說明
<p>五、本計畫文獻探討提及北歐、日本的走動式照護系統，但各國比較介紹重點不一，建議就整體政策、人力配置、財源來源等加以比較分析。</p>	<p>五、已將北歐、日本的走動式照護相關整體政策、人力配置、財源來源比較分析於第 26 頁之表 2-1。</p>
<p>六、第 120 頁以下針對使用外展服務家庭之受訪者，關於受訪者與被照顧者關係，占比最高為本人；但訪談一般性家庭，受訪者為本人者僅約 1%，是否可能影響調查之信效度，請補充說明。</p>	<p>六、本研究所訪問有照護需求之一般家庭係以聘請外籍家庭看護工的家庭為主，其聯繫資料由委辦單位提供，一般來說符合聘請外籍家庭看護工的被照顧者大多為重度照護需求的程度，在受訪表達上有其困難，故以可代表其發言的家人為受訪對象(亦即外籍家庭看護工的申請人)，而外展服務家庭的被照顧者有大部分為僅需鐘點制的輕度照護需求者，表達能力亦較無虞，故在訪談時以本人為優先，在代表性上都足以表達本研究所需之資訊，應無信效度之疑慮。</p>
<p>七、目前聘僱外籍家庭看護工者有許多並非真正需要 24 小時照護，有許多是抱持著付出相對較低的成本即可多 1 名 24 小時人力的心態，且有許多外籍看護工從事外籍幫傭的工作，以至於相對</p>	<p>七、謝謝委員意見。因相對廉價外勞的引進，已使台灣的長期照顧偏好往「24 小時全日制」這一端嚴重傾斜，其他時數和服務形式，較不在考慮之列。針對此現象，本研究已在第 203 頁補充提</p>

審查意見	承辦單位修正狀況說明
<p>來說外展服務以計時收費顯得高出許多，未來在長照系統的規劃下，如何解決此一問題，建議研究單位可嘗試加以解析。</p>	<p>出「藉由健康促進，降低失能比率，追求長照資源效用極大化」、「開拓多樣化的照顧人力與服務文化」的分析。</p>
<p>八、本研究計畫已建立績效評估指標架構，惟因外展服務試辦單位數目前僅有4家，不僅案量少，某些試辦機構仍尚未開辦，各方面的機制與運作模式亦尚未成熟，不宜做全面性評估，建議後續能以此評估架構對試辦機構進行評估，並找出改進之道。</p>	<p>八、有關運用本研究所建立之績效評估指標對外展服務計畫試辦機構進行評估乙案，擬依委辦單位需求進行後續研究。</p>